

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ  
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»  
(ТУСУР)



УТВЕРЖДАЮ  
Директор департамента образования

Документ подписан электронной подписью  
Сертификат: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820  
Владелец: Троян Павел Ефимович  
Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**  
Направление подготовки / специальность: **09.03.04 Программная инженерия**  
Направленность (профиль) / специализация: **Индустриальная разработка программных продуктов**  
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**  
Факультет: **Факультет дистанционного обучения (ФДО)**  
Кафедра: **Кафедра автоматизации обработки информации (АОИ)**  
Курс: **1**  
Семестр: **2**  
Учебный план набора 2019 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	2 семестр	Всего	Единицы
Самостоятельная работа	60	60	часов
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	6	6	часов
Контрольные работы	2	2	часов
Подготовка и сдача зачета	4	4	часов
Общая трудоемкость	72	72	часов
(включая промежуточную аттестацию)		2	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр	Количество
Зачет	2	
Контрольные работы	2	1

Томск

## **1. Общие положения**

### **1.1. Цели дисциплины**

1. 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**

1. Создание представления об эффективных вербальных и невербальных способах коммуникации.

2. Знакомство с основами конфликтологии и способами разрешения конфликтов; овладение умениями и навыками ведения переговоров.

3. Формирование представлений о деловом имидже и этических установках в деловых коммуникациях.

4. Развитие навыка составления резюме и эффективного прохождения собеседования; выявление причин стресса в деловых коммуникациях и способов управления им.

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

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Индекс дисциплины: Б1.О.05.

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-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном(ых) языках, правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; владеет широким словарным запасом, достаточным для осуществления деловой коммуникации в рамках академической и профессиональной направленности	Знает правила деловой переписки, принципы построения текста для доклада, правила проведения совещаний.
	УК-4.2. Имеет представление об особенностях устной и письменной коммуникации в соответствии с различными стилями, жанрами и формами делового общения; выбирает коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства коммуникации	Имеет представление о стилях и жанрах делового общения. Способен выбирать коммуникативно приемлемые стили делового общения.
	УК-4.3. Умеет составлять собственные устные и письменные высказывания на русском и иностранном(ых) языках в соответствии с речевыми ситуациями, наиболее востребованными в рамках академической и профессиональной направленности; владеет навыками чтения и перевода информации на иностранном(ых) языке(ах) академической и профессиональной направленности	Умеет составлять тексты для публичных выступлений, деловые письма, читать на русском и иностранном языке. Способен переводить информацию.
	УК-4.4. Владеет навыками применения информационно-коммуникационных технологий для осуществления деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах) в письменной и устной форме	Имеет навык применения информационно-коммуникативных технологий на русском языке.
<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>	8	8
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	6	6
Контрольные работы	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	60	60
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	32	32
Подготовка к контрольной работе	28	28
<b>Подготовка и сдача зачета</b>	4	4
<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	Контр. раб.	СРП, ч.	Сам. раб., ч	Всего часов (без промежуточной аттестации)	Формируемые компетенции
<b>2 семестр</b>					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	2	2	14	18	УК-4
2 Средства коммуникации		1	12	13	УК-4
3 Формы деловой коммуникации		1	14	15	УК-4
4 Конфликты в деловых коммуникациях		1	8	9	УК-4
5 Этика и этикет деловых отношений		1	12	13	УК-4
Итого за семестр	2	6	60	68	
Итого	2	6	60	68	

##### 5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины	СРП, ч	Формируемые компетенции
------------------------------------	--------------------------------------	--------	-------------------------

<b>2 семестр</b>			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс	2	УК-4
	Итого	2	
2 Средства коммуникации	Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации.	1	УК-4
	Итого	1	
3 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление.	1	УК-4
	Итого	1	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта	1	УК-4
	Итого	1	
5 Этика и этикет деловых отношений	Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека	1	УК-4
	Итого	1	
Итого за семестр		6	
Итого		6	

### **5.3. Контрольные работы**

Виды контрольных работ и часы на контрольные работы приведены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Контрольные работы

№ п.п.	Виды контрольных работ	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
<b>2 семестр</b>			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	УК-4
Итого за семестр		2	
Итого		2	

### **5.4. Лабораторные занятия**

Не предусмотрено учебным планом

#### **5.5. Контроль самостоятельной работы (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 Основные характеристики деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	6	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	8	УК-4	Контрольная работа
	Итого	14		
2 Средства коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	4	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	8	УК-4	Контрольная работа
	Итого	12		
3 Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	6	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	8	УК-4	Контрольная работа
	Итого	14		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	6	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Итого	8		
5 Этика и этикет деловых отношений	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	10	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Итого	12		
Итого за семестр		60		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		64		

### **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
	Конт.Раб.	СРП	Сам. раб.	
УК-4	+	+	+	Зачёт, Контрольная работа, Тестирование

## 6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература

1. Емельянова Е. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. А. Емельянова. — Томск : факультет дистанционного обучения ТУСУРа, 2014. — 122 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library/>.

### 7.2. Дополнительная литература

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

### 7.3. Учебно-методические пособия

#### 7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Емельянова Е. А. Деловые коммуникации. Методические указания по организации самостоятельной работы: Методические указания / Емельянова Е. А., Афонасова М. А. - Томск : ФДО, ТУСУР, 2018. – 22 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library>.

#### 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. Иное учебно-методическое обеспечение

1. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: электронный курс/ Е. А. Емельянова. - Томск: ФДО, ТУСУР, 2014. (доступ из личного кабинета студента) .

### 7.5. 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>.

2. eLIBRARY.RU: крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования ([www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)).

3. ЭБС «Лань»: электронно-библиотечная система Издательства Лань ([e.lanbook.com](http://e.lanbook.com)) Доступ из личного кабинета студента.

## 8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

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

Учебные аудитории для проведения занятий лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы студентов

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;
- LibreOffice;
- Microsoft Windows;

### 8.2. 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, 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.

### 8.3. 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 Основные характеристики деловой коммуникации	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
2 Средства коммуникации	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
3 Формы деловой коммуникации	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
4 Конфликты в деловых коммуникациях	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
5 Этика и этикет деловых отношений	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		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 (неудовлетворительно)	< 60% от максимальной суммы баллов	отсутствие знаний или фрагментарные знания	отсутствие умений или частично освоенное умение	отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков
3 (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 (неудовлетворительно)	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или 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 (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. Особенностью деловой коммуникации является то, что она...
  - 1) служит средством для достижения каких-либо совместных целей и носит иерархический характер;
  - 2) обязательно содержит непонимание, противостояние и разногласия;
  - 3) предполагает сознательное искажение информации;
  - 4) обязательно приводит к непримиримым конфликтам и некомпенсируемым последствиям.
2. Soft-Skills – это...
  - 1) специальные навыки, полученные с помощью учебы или работы, которые можно подтвердить дипломом;
  - 2) надпрофессиональные навыки, которые отвечают за успешное участие в рабочем процессе;
  - 3) владение компьютером;
  - 4) умение создавать таблицы в Excel.
3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
  - 1) жестов;
  - 2) информационных технологий;
  - 3) деловой переписки;
  - 4) похлопывания по плечу.
4. Все люди делятся на:
  - 1) Все ответы верны
  - 2) Рациональных и иррациональных
  - 3) Сенсорики и интуитивы
  - 4) Экстравертов и интровертов
5. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
  - 1) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
  - 2) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
  - 3) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
  - 4) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
6. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:
  - 1) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора;
  - 2) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество;
  - 3) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства;
  - 4) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов.
7. К средствам невербальной коммуникации относятся:
  - 1) Все ответы верны
  - 2) Кинесика
  - 3) Проксемика
  - 4) Такетика
8. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
  - 1) Мимика;
  - 2) Деловое письмо;
  - 3) Публичное выступление;
  - 4) Устная речь
9. Невербальными средствами общения являются...
  - 1) Восклицание;
  - 2) Жесты;
  - 3) Электронная почта;
  - 4) Телефонный разговор.
10. Коммуникация - это:
  - 1) Все ответы верны

- 2) Процесс передачи информации
  - 3) Процесс установления контактов между людьми
  - 4) Процесс формирования и развития личности
11. Личная зона в процессе общения:
    - 1) 120-350см
    - 2) 15-50см
    - 3) 50-120см
    - 4) Свыше 350см
  12. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:
    - 1) «Прочтением» стенических эмоций партнеров
    - 2) Выслушиванием жалоб клиентов
    - 3) Дискуссионным обсуждением проблем
    - 4) Обсуждением каких-либо инновационных проектов
  13. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
    - 1) Дистанция между общающимися;
    - 2) Мимика;
    - 3) Похлопывание по спине;
    - 4) Телефон.
  14. Решающим пунктом для работодателя в резюме кандидата является...
    - 1) Владение двумя иностранными языками;
    - 2) Стаж работы по необходимой должности, специальности;
    - 3) Дополнительное образование;
    - 4) Место проживания будущего сотрудника.
  15. К числу сложных вопросов на собеседовании принято относить...
    - 1) «Кем вы видите себя через пять лет?»
    - 2) «Почему мы должны взять вас на эту должность?»
    - 3) «Расскажите о себе»
    - 4) «Почему Вы уволились с предыдущего места работы?»
  16. Существенным признаком конфликта является...
    - 1) мотивация к продуктивной деятельности;
    - 2) наличие совместимых целей и задач;
    - 3) несовместимость интересов, наличие противоречий;
    - 4) стремление достичь максимальной выгоды.
  17. Эскалация конфликта – это...
    - 1) снижение интенсивности работы;
    - 2) первое столкновение сторон;
    - 3) попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу; нарастание эмоциональной напряженности.
  18. К успешным стратегиям разрешения конфликта относятся...
    - 1) стратегия «покера»;
    - 2) стратегия власти;
    - 3) стратегия уступки;
    - 4) переговорная стратегия.
  19. Ученым, разработавшим учение о стрессе, основанное на понятии адаптационного синдрома был
    - 1) Юнг К.Г.;
    - 2) Селье Г.;
    - 3) Лассуэлл Г.;
    - 4) Шеннон К.Э.
  20. Одним из элементов имиджа делового человека является...
    - 1) деловой этикет и протокол;
    - 2) умение работать в команде;
    - 3) поведение в конфликтной ситуации;
    - 4) навык работы в режиме многозадачности.

### 9.1.2. Перечень вопросов для зачета

1. Речь одного человека, как правило, не перебиваемая репликами других людей, – это:
  - 1) монологическая речь;
  - 2) диалогическая речь;
  - 3) внутренний разговор.
2. Вид внешней речи, которая чаще всего реализуется в форме лекции, доклада, рассказа или публичного выступления, – это:
  - 1) монологическая речь;
  - 2) диалогическая речь;
  - 3) внутренний разговор.
3. Какой принцип речевого воздействия предполагает учет культурно-образовательного уровня делового партнера или клиента, их жизненного и производственного опыта?
  - 1) Доступности.
  - 2) Ассоциативности.
  - 3) Экспрессивности.
  - 4) Сенсорности.
  - 5) Интенсивности.
4. Какой принцип речевого воздействия связан с вызовом сопереживаний и размышлений у собеседника путем обращения к его эмоциональной и рациональной памяти?
  - 1) Доступности.
  - 2) Ассоциативности.
  - 3) Экспрессивности.
  - 4) Сенсорности.
  - 5) Интенсивности.
5. Какой принцип речевого воздействия находит выражение в эмоциональной напряженности речи делового человека, его мимике, жестах и позе?
  - 1) Доступности.
  - 2) Ассоциативности.
  - 3) Экспрессивности.
  - 4) Сенсорности.
  - 5) Интенсивности.
6. Какой принцип речевого воздействия предусматривает широкое использование цвета, света, звука, рисунков, моделей в коммуникационном общении?
  - 1) Доступности.
  - 2) Ассоциативности.
  - 3) Экспрессивности.
  - 4) Сенсорности.
  - 5) Интенсивности.
7. Какой принцип речевого воздействия характеризуется темпом подачи информации?
  - 1) Доступности.
  - 2) Ассоциативности.
  - 3) Экспрессивности.
  - 4) Сенсорности.
  - 5) Интенсивности.
8. Какой из видов коммуникационных эффектов свидетельствует о том, что первоначальное впечатление о внешнем виде человека является определяющим для дальнейших взаимоотношений?
  - 1) Эффект визуального имиджа.
  - 2) Эффект первых фраз.
  - 3) Эффект аргументации.
  - 4) Эффект порционного выброса информации.

- 5) Эффект релаксации.
9. Какой из видов коммуникационных эффектов заключается в обоснованности, убедительности и логичности информации?
- 1) Эффект визуального имиджа.
  - 2) Эффект первых фраз.
  - 3) Эффект аргументации.
  - 4) Эффект порционного выброса информации.
  - 5) Эффект релаксации.
10. Какой из видов коммуникационных эффектов позволяет постоянно поддерживать внимание собеседника, основан на заранее продуманном распределении по всему пространству речи новых мыслей и аргументов, периодической интерпретации ранее сказанного?
- 1) Эффект визуального имиджа.
  - 2) Эффект первых фраз.
  - 3) Эффект аргументации.
  - 4) Эффект порционного выброса информации.
  - 5) Эффект релаксации.

### 9.1.3. Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы

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. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.

## 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 по дисциплине.

Посещение лекций

Читать предложенную литературу, делать задания

### **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 9.4.

Таблица 9.4 – 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 ФС  
протокол № 6 от «31» 8 2018 г.

### СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. АОИ	Ю.П. Ехлаков	Согласовано, fdf0dc33-e509-42fa- af0a-bcfb714be725
Заведующий обеспечивающей каф. ФС	Т.И. Сулова	Согласовано, 6cd9d2c4-8a67-41e9- afa0-702d5a59e230
Декан ФДО	И.П. Черкашина	Согласовано, 4580bdea-d7a1-4d22- bda1-21376d739cfc

### ЭКСПЕРТЫ:

Доцент, каф. АОИ	Ю.В. Морозова	Согласовано, 8461038d-613f-4932- 8e22-2b7293a14b92
Доцент, каф. ФиС	Л.Л. Захарова	Согласовано, 99b56d4a-5ed0-40c3- 88c8-3a9ced18829e

### РАЗРАБОТАНО:

Старший преподаватель, каф. ФиС	Н.С. Корнющенко-Ермолаева	Разработано, 1a56c3de-cb1b-4076- b807-63dd33dbe68f
---------------------------------	---------------------------	--