

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: **11.03.02 Инфокоммуникационные технологии и системы связи**
Направленность (профиль) / специализация: **Системы радиосвязи и радиодоступа**
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Факультет: **Факультет дистанционного обучения (ФДО)**
Кафедра: **Кафедра телекоммуникаций и основ радиотехники (ТОР)**
Курс: **1**
Семестр: **1**
Учебный план набора 2019 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	1 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	1	
Контрольные работы	1	1

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
Универсальные компетенции		

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 приемы и нормы социального взаимодействия
	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 устанавливать и поддерживать контакты
	УК-3.3. Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; учитывает мнения и особенности поведения окружающих; ориентирован на результат	Владеет основными методами работать в команде, способами разрешения конфликта, установлением контакта с новыми сотрудниками в коллективе.

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, подготовки доклада с презентацией, проведения совещаний. Знает правила устной и письменной коммуникации
	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 представления 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 планы совещания, тексты докладов для публичных выступлений 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.
Общепрофессиональные компетенции		
-	-	-
Профессиональные компетенции		

-	-	-
---	---	---

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
		1 семестр
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	8	8
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	6	6
Контрольные работы	2	2
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	60	60
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	25	25
Подготовка к контрольной работе	35	35
Подготовка и сдача зачета	4	4
Общая трудоемкость (в часах)	72	72
Общая трудоемкость (в з.е.)	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
1 семестр					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	2	2	15	19	УК-3, УК-4
2 Средства коммуникации		1	15	16	УК-3, УК-4
3 Формы деловой коммуникации		1	10	11	УК-3, УК-4
4 Конфликты в деловых коммуникациях		1	10	11	УК-3, УК-4
5 Этика и этикет деловых отношений		1	10	11	УК-3, 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
------------------------------------	--------------------------------------	--------	-------------------------

1 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс	2	УК-3, 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-3, УК-4
	Итого	1	
3 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление.	1	УК-3, 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-3, 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-3, 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
1 семестр			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	УК-3, 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
1 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	5	УК-3, УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	10	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	15		
2 Средства коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	5	УК-3, УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	10	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	15		
3 Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	5	УК-3, УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	5	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	10		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	5	УК-3, УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	5	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	10		
5 Этика и этикет деловых отношений	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	5	УК-3, УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	5	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	10		
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-3	+	+	+	Зачёт, Контрольная работа, Тестирование
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. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>.

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. Деловые коммуникации: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе / А. А. Кондратьева - 2018. 19 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8095>.

2. 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 (<https://www.elibrary.ru>)

3. ЭБС «Лань»: электронно-библиотечная система Издательства Лань (<https://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-3, 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-3, 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-3, 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-3, 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-3, 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 ориентирования , 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 репродуктивном уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.

4 (хорошо)	Знать, уметь, владеть на аналитическом 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 системном 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 интуитов
 - 4) Экстравертов и интравертов
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 относится...
 - 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
Проверено в генераторе 14
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?
Проверено в генераторе 15
 - 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. 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.
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. 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.
4. 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.
5. 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. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.

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. ТОР	С.И. Богомолов	Согласовано, 645961f5-19ed-4d47- a699-64d057f3100c
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:

Ассистент, каф. ТОР	О.А. Жилинская	Согласовано, 7029dda8-6686-4f8c- 8731-d84665df77fc
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
---------------------------------	---------------------------	--