МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____П.В. Сенченко
«18» _____12_____ 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **09.03.03 Прикладная информатика**
Направленность (профиль) / специализация: **Прикладная информатика в экономике**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **Заочный и вечерний факультет (ЗиВФ)**
Кафедра: **Кафедра автоматизированных систем управления (АСУ)**
Курс: **1**
Семестр: **1**
Учебный план набора 2020 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	1 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	4	4	часов
Практические занятия	4	4	часов
Самостоятельная работа	58	58	часов
Контрольные работы	2	2	часов
Подготовка и сдача зачета	4	4	часов
Общая трудоемкость (включая промежуточную аттестацию)	72	72 2	часов з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр	Количество
Зачет	1	
Контрольные работы	1	1

Томск

Согласована на портале № 66710

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. Целью изучения дисциплины является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций.

1.2. Задачи дисциплины

1. Ознакомление с теоретическими аспектами изучения деловых коммуникаций.
2. Создание представления об имидже делового человека и этике деловых отношений.
3. Развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов.
4. Ознакомление с организацией и проведением различных форм делового общения.
5. Развитие коммуникативно-речевых умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности.
6. Ознакомление с культурой оформления документов и особенностями служебно-деловой переписки.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).
Часть блока дисциплин: Обязательная часть.
Модуль дисциплин: Общеобразовательный модуль.
Индекс дисциплины: Б1.О.01.03.
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		

Согласована на портале № 66710

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 теорию и модели коммуникаций, этапы коммуникационного процесса; владеет методами разрешения деловых конфликтов и правилами общения в рабочей группе
	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 неформальные коммуникации в коллективе, преодолевать коммуникативные барьеры; владеет навыками самопрезентации и управления впечатлением в деловом взаимодействии
	УК-3.3. Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; учитывает мнения и особенности поведения окружающих; ориентирован на результат	Владеет навыками работы в команде, ориентирован на помощь группе в достижении групповой цели; владеет навыками толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий

Согласована на портале № 66710

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 особенности вербальных и невербальных средств общения, способен распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами; владеет способами аргументации в деловых коммуникациях
	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 разновидностях функциональных стилей речи и особенностях их применения
	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 следовать классической схеме публичного выступления; понимает специфику письменных коммуникаций; владеет стратегическими и тактическими приемами ведения деловых переговоров
	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	Владеет навыками применения правил поведения на профессиональных веб - форумах и в блогосфере; владеет навыками письменного общения с использованием электронных средств коммуникации
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	10	10
Лекционные занятия	4	4
Практические занятия	4	4
Контрольные работы	2	2
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	58	58
Подготовка к зачету	16	16
Подготовка к тестированию	15	15
Подготовка к контрольной работе	15	15
Подготовка к выступлению (докладу)	12	12
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	Лек. зан., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без зачета)	Формируемые компетенции
1 семестр					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	1	1	12	16	УК-3, УК-4
2 Средства коммуникации	1	-	9	10	УК-3, УК-4
3 Формы деловой коммуникации	-	1	12	13	УК-3, УК-4
4 Конфликты в деловых коммуникациях	1	1	13	15	УК-3, УК-4
5 Этика и этикет деловых отношений	1	1	12	14	УК-3, УК-4
Итого за семестр	4	4	58	66	
Итого	4	4	58	66	

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)

Согласована на портале № 66710

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)	Трудоемкость (лекционные занятия), ч	Формируемые компетенции
1 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникативный процесс.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
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.	0	УК-3, УК-4
	Итого	-	
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		4	
Итого		4	

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. Практические занятия (семинары)

Согласована на портале № 66710

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.5.

Таблица 5.5 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов (тем) дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
1 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Значение деловой коммуникации в современном обществе. Проявление и профилактика стресса в профессиональной деятельности. Основные правила ведения делового спора и значение критики в процессе профессиональной деятельности.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
3 Формы деловой коммуникации	Коммуникации в организациях и основы корпоративной культуры.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
5 Этика и этикет деловых отношений	Элементы имиджа делового человека и этикет делового общения. Этика и этические проблемы деловых отношений.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
Итого за семестр		4	
Итого		4	

5.6. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

5.7. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – 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	Подготовка к зачету	3	УК-3, УК-4	Зачёт
	Подготовка к тестированию	3	УК-3, УК-4	Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	3	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Подготовка к выступлению (докладу)	3	УК-3, УК-4	Выступление (доклад) на занятии
	Итого	12		

Согласована на портале № 66710

2 Средства коммуникации	Подготовка к зачету	3	УК-3, УК-4	Зачёт
	Подготовка к тестированию	3	УК-3, УК-4	Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	3	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	9		
3 Формы деловой коммуникации	Подготовка к зачету	3	УК-3, УК-4	Зачёт
	Подготовка к тестированию	3	УК-3, УК-4	Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	3	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Подготовка к выступлению (докладу)	3	УК-3, УК-4	Выступление (доклад) на занятии
	Итого	12		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Подготовка к зачету	4	УК-3, УК-4	Зачёт
	Подготовка к тестированию	3	УК-3, УК-4	Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	3	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Подготовка к выступлению (докладу)	3	УК-3, УК-4	Выступление (доклад) на занятии
	Итого	13		
5 Этика и этикет деловых отношений	Подготовка к зачету	3	УК-3, УК-4	Зачёт
	Подготовка к тестированию	3	УК-3, УК-4	Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	3	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Подготовка к выступлению (докладу)	3	УК-3, УК-4	Выступление (доклад) на занятии
	Итого	12		
Итого за семестр		58		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		62		

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

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.8.

Таблица 5.8 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности			Формы контроля
	Лек. зан.	Прак. зан.	Сам. раб.	
УК-3	+	+	+	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Контрольная работа, Тестирование

Согласована на портале № 66710

УК-4	+	+	+	Выступление (доклад) на занятии, 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. [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. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6419.
2. Кривокора Е. И. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 192 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.).

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов ТУСУР заочной формы обучения / А. А. Кондратьева - 2018. 19 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8409.

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

Согласована на портале № 66710

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; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 228 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор;
- Проекционный экран;
- Камера;
- Микрофон;
- Тумба для докладчика;
- Магнитно-маркерная доска - 2 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Adobe Reader;
- Google Chrome;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- Microsoft Office Standard 2013;
- Microsoft Windows;

Учебная аудитория: 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; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 305 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Учебная аудитория: 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; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 302 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Интерактивная панель;
- Камера;
- Микрофон;
- Тумба для докладчика;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Adobe Reader;
- Google Chrome;
- Microsoft Office 2013;
- OBS Studio;
- VLC media player;
- Windows 10;

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; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 419 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор;
- Проекционный экран;

Согласована на портале № 66710

- Камера;
- Микрофон;
- Шкаф-сейф для оборудования;
- Магнитно-маркерная доска - 2 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:
- Adobe Reader;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- Microsoft Office 2007;
- Windows;

Учебная аудитория: 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; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 204 ауд.

Описание имеющегося оборудования:
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа; 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 500 ауд.

Описание имеющегося оборудования:
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

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; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 419 ауд.

Описание имеющегося оборудования:
- Проектор;
- Проекционный экран;
- Камера;
- Микрофон;
- Шкаф-сейф для оборудования;
- Магнитно-маркерная доска - 2 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:
- Adobe Reader;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- Microsoft Office 2007;
- Windows;

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.

Согласована на портале № 66710

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 Основные характеристики деловой коммуникации	УК-3, УК-4	Выступление (доклад) на занятии	Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии
		Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

Согласована на портале № 66710

2 Средства коммуникации	УК-3, УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
3 Формы деловой коммуникации	УК-3, УК-4	Выступление (доклад) на занятии	Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии
		Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
4 Конфликты в деловых коммуникациях	УК-3, УК-4	Выступление (доклад) на занятии	Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии
		Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
5 Этика и этикет деловых отношений	УК-3, УК-4	Выступление (доклад) на занятии	Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии
		Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		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

Согласована на портале № 66710

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. 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

Согласована на портале № 66710

механизма менеджмента

2. Назовите элементы коммуникативной среды.
   1) предметы и явления, которые предоставляют нам информацию о происходящем
   2) разработка кадровых процедур и методического обеспечения работы с персоналом
   3) средства коммуникации, с помощью которых эта информация передается
3. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «общение»?
   1) целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации
   2) заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими
   3) диалог равноправных партнеров
4. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «управление»?
   1) целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации
   2) заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими
   3) диалог равноправных партнеров
5. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «подражание»?
   1) целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации
   2) заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими
   3) диалог равноправных партнеров
6. Какой из следующих структурных компонентов общения заключается в стремлении субъекта к познанию и оценке других людей и через них — к самопознанию и самооценке?
   1) предмет общения
   2) потребность в общении
   3) коммуникативные мотивы общения
   4) задачи общения
   5) средства общения
   6) продукт общения
7. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой операции, при помощи которых осуществляются действия общения?
   1) предмет общения
   2) потребность в общении
   3) коммуникативные мотивы общения
   4) задачи общения
   5) средства общения
   6) продукт общения
8. 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
9. 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

Согласована на портале № 66710

5) средства общения
6) продукт общения

10. 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
11. 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
12. 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
13. В чем заключается межличностная функция коммуникации?
    1) благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности
    2) помогает человеку сформировать определенные качества личности
    3) человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть
    4) организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений
    5) общение человека с самим собой
14. 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
15. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «масштабность процесса коммуникации и массовости вовлекаемых в него лиц».
    1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная
    2) непосредственные и опосредованные
    3) активные и пассивные
    4) случайные и неслучайные
    5) горизонтальные и вертикальные
    6) вербальные и невербальные
16. 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
17. 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
18. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «направление потока

Согласована на портале № 66710

информации».
1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная
2) непосредственные и опосредованные
3) активные и пассивные
4) случайные и неслучайные
5) горизонтальные и вертикальные
6) вербальные и невербальные

19. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «используемые знаковые системы».
1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная
2) непосредственные и опосредованные
3) активные и пассивные
4) вербальные и невербальные
5) публичные, личностные, конфиденциальные
6) эффективные и неэффективные

20. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «специфика получателя».
1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная
2) непосредственные и опосредованные
3) активные и пассивные
4) вербальные и невербальные
5) публичные, личностные, конфиденциальные
6) эффективные и неэффективные

9.1.2. Перечень вопросов для зачета

1. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «характер процесса, с учетом его результативности».
1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная
2) непосредственные и опосредованные
3) активные и пассивные
4) вербальные и невербальные
5) публичные, личностные, конфиденциальные
6) эффективные и неэффективные

2. Назовите вид коммуникации, который происходит в том случае, если сообщение получает или использует большое количество людей, зачастую состоящее из различных по интересам и коммуникативному опыту групп.
1) массовая коммуникация
2) коммуникация среднего уровня
3) локальная коммуникация

3. Процесс деловой коммуникации осуществляется с помощью:
1) только вербальных средств
2) только невербальных средств
3) вербальных и невербальных средств

4. Система знаков, включающая слова с их значениями и синтаксис, – это
1) язык
2) невербальная коммуникация
3) мимика

5. Какой эффект окажет игнорирование психического состояния партнера в момент собеседования на эффективность деловой встречи?
1) эффективность деловой беседы повысится
2) эффективность деловой беседы понизится
3) эффективность деловой беседы не изменится

6. К какой фазе деловой беседы относится установление контакта с собеседником; создание

Согласована на портале № 66710

приятной атмосферы для беседы; привлечение внимания к предмету собеседования; пробуждение интереса к беседе; перехват инициативы (в случае необходимости)?
1) опровержение доводов собеседника
2) начало беседы
3) передача информации
4) принятие решений
5) аргументирование

7. Материальный или духовный объект жизни, в отношении которого формируется противоположная направленность активности людей, составляет:
1) субъект конфликта
2) предмет конфликта
3) мотивация оппонентов
4) конфликтное сознание
5) взаимодействие между оппонентами, противоборство
6) эмоциональные переживания
8. Способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон, – это:
1) позиция
2) конфликтоген
3) конфликт
9. В соответствии с каким принципом построения этической аргументации моральные решения не должны зависеть от конкретного результата (любая взятка есть зло, обман одного клиента также аморален, как и многих)?
1) принцип системного подхода
2) принцип утилитаризма
3) принцип минимализма
4) принцип нравственного императива
10. Укажите верное утверждение в отношении ведения бизнеса и применения в нем этических норм и правил.
1) бизнес, организованный на нравственно-этической основе, оказывается в конечном итоге более не выгодным, чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий деловые, партнерские отношения
2) бизнес, организованный на нравственно-этической основе, оказывается в конечном итоге более выгодным, чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий деловые, партнерские отношения
3) бизнес, организованный на нравственно-этической основе, ничем не отличается с точки зрения выгодности, чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий деловые, партнерские отношения

9.1.3. Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии

1. Спор как вид делового общения.
2. Критика в процессе профессиональной деятельности.
3. Дружеские отношения в трудовом коллективе.
4. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
5. Реклама как разновидность деловой коммуникации.

9.1.4. Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ

Деловые коммуникации

1. Назовите вид коммуникации, который происходит между и в больших социальных группах, а также в организациях.
1) массовая коммуникация
2) коммуникация среднего уровня
3) локальная коммуникация
2. Назовите вид коммуникации, который происходит между членами группы, имеющими равный ранг в системе управления организацией, между друзьями, равнозначными

Согласована на портале № 66710

группами в обществе.
1) вертикальная
2) восходящая
3) горизонтальная
4) нисходящая

3. Вид коммуникаций, который реализуется посредством устных и письменных сообщений:
1) вербальная коммуникация
2) невербальная коммуникация
3) личностная коммуникация

4. Укажите базовые элементы коммуникационного процесса.
1) отправитель
2) сообщение
3) критерии коммуникации
4) канал
5) получатель (адресат)

5. Лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее в коммуникационном процессе, – это:
1) отправитель информации
2) сообщение
3) канал передачи информации
4) получатель (адресат) информации

6. Средство передачи информации в коммуникационном процессе – это:
1) отправитель информации
2) сообщение
3) канал передачи информации
4) получатель (адресат) информации

7. Лицо, которому предназначена информация, и которое интерпретирует её в коммуникационном процессе, – это:
1) отправитель информации
2) сообщение
3) канал передачи информации
4) получатель (адресат) информации

8. Как называется контакт между партнерами в коммуникационном процессе?
1) коммуникативное событие
2) коммуникативный канал
3) получатель (адресат) информации

9. Назовите фазу коммуникационного контакта, которая предполагает обоснование партнерами собственной точки зрения, а также осмысление и обсуждение аргументов партнера.
1) фаза установления контакта
2) фаза концентрации
3) фаза закрепления результата и завершения контакта
4) фаза анализа
5) фаза подготовки
6) фаза аргументации и убеждения

10. Назовите фазу коммуникационного контакта, на которой подводится итог достигнутым договоренностям, происходит принятие партнерами на себя ответственности за принятые решения или сообщается о прекращении контакта, если коммуникация оказалась неприятна партнерам.
1) фаза установления контакта
2) фаза концентрации
3) фаза закрепления результата и завершения контакта
4) фаза анализа
5) фаза подготовки
6) фаза аргументации и убеждения

Согласована на портале № 66710

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

Согласована на портале № 66710

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.

Согласована на портале № 66710

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФС
протокол № 8 от «31» 8 2019 г.

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. АСУ	А.М. Кориков	Согласовано, 9e8ba22e-f8dc-42a7-a705-2441d49ffeee
Заведующий обеспечивающей каф. ФС	Т.И. Суслова	Согласовано, 6cd9d2c4-8a67-41e9-afa0-702d5a59e230
Начальник учебного управления	Е.В. Саврук	Согласовано, fa63922b-1fce-4a6a-845d-9ce7670b004c
Декан ЗиВФ	И.В. Осипов	Согласовано, 126832c4-9aa6-45bd-8e71-e9e09d25d010

ЭКСПЕРТЫ:

Доцент, каф. АСУ	А.И. Исакова	Согласовано, 79bf1038-9d22-4279-a1e8-7806307b7f82
Доцент, каф. ФиС	Л.Л. Захарова	Согласовано, 99b56d4a-5ed0-40c3-88c8-3a9ced18829e

РАЗРАБОТАНО:

Доцент, каф. ФиС	М.В. Крыгина	Разработано, 6d9b0e7d-9130-4400-9211-84f3e7a4a67f

Согласована на портале № 66710