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
«23» _____12_____ 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.02 Менеджмент**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление проектом**
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Факультет: **Факультет дистанционного обучения (ФДО)**
Кафедра: **Кафедра менеджмента (Менеджмента)**
Курс: **1**
Семестр: **2**
Учебный план набора 2021 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	2 семестр	Всего	Единицы
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 (включая промежуточную аттестацию)	72	72	часов
		2	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр	Количество
Зачет	2	
Контрольные работы	2	1

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор по УР
Дата подписания: 23.12.2020
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 71918

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

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

1.2. Задачи дисциплины

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

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).
Часть блока дисциплин: Обязательная часть.
Модуль дисциплин: Общеобразовательный модуль (soft skills – SS).
Индекс дисциплины: Б1.О.1.3.
Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

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

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

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные компетенции		

Согласована на портале № 71918

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

Согласована на портале № 71918

УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Знает принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья	Знает правила этичного поведения при осуществлении коммуникация с лицами с ограниченными возможностями здоровья; виды барьеров коммуникаций и способы их преодоления; психологические законы коммуникаций с лицами с ограниченными возможностями здоровья
	УК-9.2. Умеет выбирать стратегию коммуникации в повседневной и профессиональной деятельности с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	Умеет определять физические и психологические барьеры коммуникаций; выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями лиц с ограниченными возможностями здоровья
	УК-9.3. Владеет способами взаимодействия с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья или инвалидность, в социальной и профессиональной сферах	Владеет навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики общения с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья
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
		2 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	30	30
Подготовка к контрольной работе	30	30
Подготовка и сдача зачета	4	4

Согласована на портале № 71918

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
2 семестр					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	2	1	12	15	УК-3, УК-9
2 Средства коммуникации		1	12	13	УК-3, УК-9
3 Формы деловой коммуникации		1	12	13	УК-3, УК-9
4 Конфликты в деловых коммуникациях		1	12	13	УК-3, УК-9
5 Этика и этикет деловых отношений		2	12	14	УК-3, УК-9
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
2 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс	1	УК-3, УК-9
	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-9
	Итого	1	
3 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление	1	УК-3, УК-9
	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-9
	Итого	1	

Согласована на портале № 71918

5 Этика и этикет деловых отношений	Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека	2	УК-3, УК-9
	Итого	2	
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
2 семестр			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	УК-3, УК-9
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
2 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	6	УК-3, УК-9	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	6	УК-3, УК-9	Контрольная работа
	Итого	12		
2 Средства коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	6	УК-3, УК-9	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	6	УК-3, УК-9	Контрольная работа
	Итого	12		

Согласована на портале № 71918

3 Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	6	УК-3, УК-9	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	6	УК-3, УК-9	Контрольная работа
	Итого	12		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	6	УК-3, УК-9	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	6	УК-3, УК-9	Контрольная работа
	Итого	12		
5 Этика и этикет деловых отношений	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	6	УК-3, УК-9	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	6	УК-3, УК-9	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-3	+	+	+	Зачёт, Контрольная работа, Тестирование
УК-9	+	+	+	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 / Емельянова Е. А. - Томск: ФДО, ТУСУР, 2014. - 122 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library.

7.2. Дополнительная литература

Согласована на портале № 71918

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Юрайт, 2020. — 466 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/450020.

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. - Томск : ФДО, ТУСУР, 2020. – 17 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. 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.

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;

Согласована на портале № 71918

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-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

Согласована на портале № 71918

2 Средства коммуникации	УК-3, УК-9	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-9	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-9	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-9	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

Согласована на портале № 71918

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. Официально-деловой стиль подразумевает:
   1) нейтральный тон изложения;
   2) экспрессивный тон изложения;
   3) позитивный тон изложения;
   4) витиеватый тон изложения.
2. Верно ли, что в устной форме деловых коммуникаций используется книжная и разговорная лексика?
   1) Да.
   2) Нет.
3. Фаза деловой беседы «аргументирование» включает:
   1) выявление мотивов и целей собеседника;
   2) привлечение внимания к предмету разговора;
   3) устранение или смягчение противоречий, возникших в ходе беседы;
   4) нейтрализация замечаний собеседника.
4. К общим функциям речи относятся:

Согласована на портале № 71918

1) коммуникативная;
2) конструктивная;
3) экспрессивная;
4) волюнтативная.

5. К частным функциям речи относятся:
1) апеллятивная;
2) эмотивная;
3) метаязыковая;
4) коммуникативная.

6. Выберите верное выражение:
1) умение слушать проявляется в том, что слушающий воздерживается от выражения своих эмоций, когда говорящий излагает информацию;
2) внутренней помехой слушанию является недостаточно громкая речь собеседника;
3) рефлексивное слушание – это минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней.

7. Верно ли, что невербальное взаимодействие не может заменить вербальные сообщения?
1) Да.
2) Нет.

8. Выберите верное утверждение:
1) вербальное взаимодействие – это использование языка жестов;
2) невербальное взаимодействие свидетельствует о желаемом уровне общения;
3) деловая коммуникация не имеет формальных ограничений;
4) потребительская модель общения носит коллективистский характер.

9. К психологическим барьерам деловой коммуникации относятся:
1) боязнь контакта;
2) дискомфорт физической среды;
3) неверные стереотипы;
4) сложная логика рассуждений.

10. Верно ли, что принцип доступности речевого воздействия предполагает учет культурного уровня слушателей?
1) Да.
2) Нет.

11. При рациональном стиле ведения переговоров…
1) участники – это друзья;
2) применяются объективные критерии;
3) главное – не доверять друг другу;
4) участники настаивают на своей позиции.

12. Самая сложная аудитория для публичной речи…
1) агрессивная;
2) эмоциональная;
3) индифферентная;
4) поддерживающая.

13. К моральным принципам переговоров относится…
1) категорический императив истины;
2) главное – дело принципа;
3) своя позиция – единственно верный вариант;
4) все средства достижения цели хороши.

14. Конформистский тип в деловом общении…
1) пытается утвердить себя среди других;
2) действует, не думая о последствиях;
3) старается быть как все;
4) не терпим к другим.

15. Что должно лежать в основе служебных контактов?
1) интересы дела;
2) личная выгода;
3) взаимный интерес;
4) собственные амбиции.

Согласована на портале № 71918

16. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется…
    1) имидж;
    2) престиж;
    3) популярность;
    4) репутация.
17. В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие…
    1) тактичности и деликатности;
    2) простоты и общительности;
    3) свободы и справедливости;
    4) честности и отзывчивости.
18. Что такое эмпатия?
    1) Способность быть самим собой в контактах с другими людьми.
    2) Конкретность – умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы.
    3) Умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они.
    4) Инициативность – способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовность браться за какие-то дела в ситуации.
19. Специфической чертой деловой коммуникации является…
    1) неформальность;
    2) регламентированность;
    3) сотрудничество;
    4) горизонтальность.
20. Деловая коммуникация не предполагает…
    1) предметно-целевое содержание общения;
    2) отсутствие ограничения;
    3) коммуникативный контроль;
    4) обязательность контактов

9.1.2. Перечень вопросов для зачета

Приведены примеры типовых заданий из банка контрольных тестов, составленных по пройденным разделам дисциплины

1. 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.
2. 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.
3. 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.

Согласована на портале № 71918

4. Средство передачи информации в коммуникационном процессе – это:
   1) отправитель информации;
   2) сообщение;
   3) канал передачи информации;
   4) получатель (адресат) информации.
5. К какому типу вопросов относятся следующие: «Вам удобнее позвонить в первой или во второй половине дня?», «Вы хотели бы оформить заказ по безналичному расчету или за наличные деньги?»
   1) Альтернативные вопросы.
   2) Наступательные вопросы.
   3) Вопросы-«ярлыки».
   4) Вопросы — вовлечения.
6. Что из перечисленного относится к кинесическим средствам невербальной коммуникации?
   1) Громкость.
   2) Мимика.
   3) Жесты.
   4) Темп.
   5) Ритм речи.
   6) Тембр голоса.
   7) Позы тела.
7. Коммуникация как функция речи:
   1) отличает речь человека от коммуникации животных;
   2) связана с регуляцией людей и саморегуляцией;
   3) связана с тем, что слово обозначает не только отдельный предмет, но и целую группу сходных предметов и всегда является носителем существенных признаков;
   4) состоит в передаче знаний, отношений, желаний и чувств.
8. Какая функция, выполняемая невербальными сообщениями при взаимодействии с вербальными, выражается в использовании невербального сообщения вместо вербального?
   1) Функция дополнения
   2) Функция опровержения
   3) Функция замещения
   4) Функция регулирования.
9. Наука о дистанциях, которые соблюдают люди, – это:
   1) проксемика;
   2) такесика;
   3) кинесика.
10. Какой фактор, позволяет увязать факты и детали, избежать двусмысленности, путаницы, недосказанности в эффективной деловой беседе?
   1) Фактор ясности.
   2) Фактор наглядности.
   3) Фактор постоянной направленности.
   4) Фактор ритма.
   5) Фактор повторения.

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 «общение»?
   1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.
   2) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.
   3) Диалог равноправных партнеров.
2. В чем заключается внутриличностная функция коммуникации?
   1) Благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.

Согласована на портале № 71918

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.

3. 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.

4. Следует ли при невозможности ответа в текущий момент записать информацию и пообещать клиенту перезвонить ему согласно этике делового телефонного разговора?
1) Да, следует.
2) Нет, не следует.
3) Данный вопрос не рассматривается в этике телефонного разговора.

5. Какой вид коммуникативной формы проведения делового совещания может состояться в том случае, если понимающий построил авторское представление, но имеет по этому вопросу свою точку зрения, и может перейти в другую коммуникативную позицию - позицию критика?
1) Простая коммуникация.
2) Сложная коммуникация.
3) Облегченная коммуникация.

6. Какие этапы относятся к стадии достижения согласия в процессе деловых приговоров?
1) Разработка вариантов предложений для договоренности.
2) Выявление спорных вопросов и формулировка повестки дня.
3) Начало переговорного процесса.
4) Окончательное обсуждение вариантов решения.
5) Достижение формального согласия.
6) Раскрытие глубинных интересов сторон.
7) Выявление вариантов для соглашения.

7. Формулировка какого закона представлена ниже? Утверждение и его отрицание не могут быть одновременно ни истинными, ни ложными, одно из них необходимо истинно, другое – необходимо ложно.
1) Закон тождества.
2) Закон непротиворечия.
3) Закон исключенного третьего.
4) Закон достаточного основания.

8. Какая из функций конфликта придает несогласованность в действиях людей, занятых совместным делом, ослабление взаимной заинтересованности в общем успехе, возведение препятствий на пути к сотрудничеству?
1) Активизация социальных связей.
2) Интеграция персонала.
3) Инновация, содействие творческой инициативе.
4) Трансформация (преобразование) деловых отношений.

9. 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

Согласована на портале № 71918

точки зрения выгодности, чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий деловые, партнерские отношения.

10. Назовите принцип делового поведения (по Л. Хосмеру), основанный на теории А. Нозика о расширении степени свободы личности, необходимой для развития общества.
    1) Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других.
    2) Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в обществе.
    3) Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию.

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.

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

Согласована на портале № 71918

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.

Согласована на портале № 71918

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

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

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. Менеджмента	М.А. Афонасова	Согласовано, b62b44b3-4a58-4b2a-82c7-683ac1767431
Заведующий обеспечивающей каф. Менеджмента	М.А. Афонасова	Согласовано, b62b44b3-4a58-4b2a-82c7-683ac1767431
Декан ФДО	И.П. Черкашина	Согласовано, 4580bdea-d7a1-4d22-bda1-21376d739cfc

ЭКСПЕРТЫ:

Старший преподаватель, каф. менеджмента	С.В. Бочанова	Согласовано, 5aa11b86-761b-4c0a-8299-5c6566ddeb9d
Доцент, каф. менеджмента	А.В. Богомолова	Согласовано, 4756b405-a026-4bc4-bdd8-8cdfdca3c41c

РАЗРАБОТАНО:

Старший преподаватель, каф. менеджмента	С.В. Бочанова	Разработано, 5aa11b86-761b-4c0a-8299-5c6566ddeb9d

Согласована на портале № 71918