

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



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Владелец: Семенко Павел Васильевич

Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**  
Направление подготовки / специальность: **38.03.02 Менеджмент**  
Направленность (профиль) / специализация: **Управление проектом**  
Форма обучения: **очно-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	64	64	часов
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	6	6	часов
Контрольные работы	2	2	часов
Общая трудоемкость (включая промежуточную аттестацию)	72	72	часов
		2	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр	Количество
Зачет	2	
Контрольные работы	2	1

## **1. Общие положения**

### **1.1. Цели дисциплины**

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

### **1.2. Задачи дисциплины**

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

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

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Часть блока дисциплин: Обязательная часть.

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

Индекс дисциплины: Б1.О.1.3.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

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

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

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

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

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

УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Знает принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья	Знает правила этичного поведения при осуществлении коммуникация с лицами с ограниченными возможностями здоровья; виды барьеров коммуникаций и способы их преодоления; психологические законы коммуникаций с лицами с ограниченными возможностями здоровья
	УК-9.2. Умеет выбирать стратегию коммуникации в повседневной и профессиональной деятельности с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	Умеет определять физические и психологические барьеры коммуникаций; выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями лиц с ограниченными возможностями здоровья
	УК-9.3. Владеет способами взаимодействия с лицами, имеющими ограниченное 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 ограниченное возможности здоровья
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		
-	-	-
<b>Профессиональные компетенции</b>		
-	-	-

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

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

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

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		2 семестр
<b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	8	8
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	6	6
Контрольные работы	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	64	64
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	30	30
Подготовка к контрольной работе	34	34
<b>Общая трудоемкость (в часах)</b>	72	72

<b>Общая трудоемкость (в з.е.)</b>	2	2
------------------------------------	---	---

## 5. Структура и содержание дисциплины

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

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

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

Названия разделов (тем) дисциплины	Контр. раб.	СРП, ч.	Сам. раб., ч	Всего часов (без промежуточной аттестации)	Формируемые компетенции
<b>2 семестр</b>					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	2	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	16	18	УК-3, УК-9
Итого за семестр	2	6	64	72	
Итого	2	6	64	72	

### 5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины	СРП, ч	Формируемые компетенции
<b>2 семестр</b>			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс	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	

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
<b>2 семестр</b>			
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
<b>2 семестр</b>				
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		

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	10	УК-3, УК-9	Контрольная работа
	Итого	16		
Итого за семестр		64		
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

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;

#### **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

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

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

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

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

### 9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

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

- 1) коммуникативная;
  - 2) конструктивная;
  - 3) экспрессивная;
  - 4) волюнтаристическая.
5. К частным функциям речи относятся:
- 1) аппелятивная;
  - 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 терпит к другим.
15. Что должно лежать в основе служебных контактов?
- 1) интересы дела;
  - 2) личная выгода;
  - 3) взаимный интерес;
  - 4) собственные амбиции.

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.

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.

- 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 переговоров?
- 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

точки зрения выгоды, 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



С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки
---	--	--

#### **9.4. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

**Для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

**Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

**Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

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

### СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. Менеджмента	М.А. Афонасова	Согласовано, 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
---	---------------	--