

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: **38.03.01 Экономика**  
Направленность (профиль) / специализация: **Финансы и кредит**  
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**  
Факультет: **Факультет дистанционного обучения (ФДО)**  
Кафедра: **Кафедра экономики (Экономики)**  
Курс: **1**  
Семестр: **1**  
Учебный план набора 2021 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	1 семестр Всего Единицы		
Самостоятельная работа	60	60	часов
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	6	6	часов
Контрольные работы	2	2	часов
Подготовка и сдача зачета	4	4	часов
Общая трудоемкость	72	72	часов
(включая промежуточную аттестацию)		2	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр	Количество
Зачет	1	
Контрольные работы	1	1

## **1. Общие положения**

### **1.1. Цели дисциплины**

1. Целью изучения дисциплины является формирование у студентов знаний, умений и навыков в области межличностных и групповых деловых коммуникаций, способствующих плодотворной работе в трудовом коллективе.

### **1.2. Задачи дисциплины**

1. Освоение теоретических знаний об основах деловых коммуникаций.
2. Обучение навыкам использования различных форм и методов деловых коммуникаций для эффективной командной работы.
3. Развитие навыков делового общения, используя базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.
4. Формирование способности выявления и решения проблем межличностного и межкультурного взаимодействия.
5. Освоение базовых дефектологических знаний для применения 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.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
<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	Обладает необходимыми знаниями в области поиска оптимального решения конфликтной ситуации и применения каждого из 5 путей решения конфликта.
	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	Правильно критикует и делает комплименты в процессе делового взаимодействия.
	УК-3.3. Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; учитывает мнения и особенности поведения окружающих; ориентирован на результат	Выявляет факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов, социальной ситуации, социальных ролей, коммуникативного контекста, этнокультурных особенностей, коммуникативных установок.

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 типы коммуникационных барьеров. Понимает сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах, в том числе в отношении лиц с ограниченными возможностями.
	УК-9.2. Умеет выбирать стратегию коммуникации в повседневной и профессиональной деятельности с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	Использует знания кодекса профессиональной этики: сущности, требований, особенностей применения при взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями. Приемы активизации и управления вниманием человека.
	УК-9.3. Владеет способами взаимодействия с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья или инвалидность, в социальной и профессиональной сферах	Применяет стратегии коммуникаций с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями, приемами активизации и управления вниманием человека.
<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
		1 семестр
<b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	8	8
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	6	6
Контрольные работы	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	60	60
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	50	50
Подготовка к контрольной работе	10	10
<b>Подготовка и сдача зачета</b>	4	4
<b>Общая трудоемкость (в часах)</b>	72	72
<b>Общая трудоемкость (в з.е.)</b>	2	2

## 5. Структура и содержание дисциплины

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

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

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

Названия разделов (тем) дисциплины	Контр. раб.	СРП, ч.	Сам. раб., ч	Всего часов (без промежуточной аттестации)	Формируемые компетенции
<b>1 семестр</b>					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	2	1	7	10	УК-3, УК-9
2 Средства коммуникации		1	10	11	УК-3, УК-9
3 Формы деловой коммуникации		2	17	19	УК-3, УК-9
4 Конфликты в деловых коммуникациях		1	14	15	УК-3, УК-9
5 Этика и этикет деловых отношений		1	12	13	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
<b>1 семестр</b>			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	1. Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения 2. Функции и виды деловой коммуникации 3. Коммуникационный процесс	1	УК-3
	Итого	1	
2 Средства коммуникации	1. Особенности вербальной коммуникации 2. Структура и функции невербальной коммуникации 3. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации	1	УК-3, УК-9
	Итого	1	
3 Формы деловой коммуникации	1. Деловая беседа 2. Деловое совещание 3. Деловые переговоры 4. Публичное выступление	2	УК-3, УК-9
	Итого	2	

4 Конфликты в деловых коммуникациях	1. Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология» 2. Функции и виды конфликта 3. Причины конфликтов в деловых коммуникациях 4. Динамическая модель конфликта	1	УК-3, УК-9
	Итого	1	
5 Этика и этикет деловых отношений	1. Сущность этики деловых отношений 2. Этические проблемы деловых отношений 3. Основные принципы этики деловых отношений 4. Этикет делового человека	1	УК-3, УК-9
	Итого	1	
Итого за семестр		6	
Итого		6	

### 5.3. Контрольные работы

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

Таблица 5.3 – Контрольные работы

№ п.п.	Виды контрольных работ	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
<b>1 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>1 семестр</b>				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	5	УК-3	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-3, УК-9	Контрольная работа
	Итого	7		

2 Средства коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	8	УК-3, УК-9	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-3, УК-9	Контрольная работа
	Итого	10		
3 Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	15	УК-3, УК-9	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-3, УК-9	Контрольная работа
	Итого	17		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	12	УК-3, УК-9	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-3, УК-9	Контрольная работа
	Итого	14		
5 Этика и этикет деловых отношений	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	10	УК-3, УК-9	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	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. Деловая этика: Учебное пособие / А. А. Кондратьева, Ф. А. Красина - 2018. 87 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8109>.

2. 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. Левченко, В. В. Стратегии интервью в деловой коммуникации : учебное пособие / В. В. Левченко. — Самара : Самарский университет, 2019. — 148 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://reader.lanbook.com/book/148614>.

2. Владимиров, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : ОмГТУ, 2019. — 110 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://reader.lanbook.com/book/186899>.

## 7.3. Учебно-методические пособия

### 7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

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

### 7.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

**Для лиц с нарушениями зрения:**

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

**Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

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

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

## 7.4. Иное учебно-методическое обеспечение

1. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: электронный курс / Е.А. Емельянова. - Томск : ФДО, ТУСУР, 2021 (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

- Ваш начальник дал Вам указание написать письмо оферту для ООО«Витра». Что будет содержаться в данном письме?
  - финформация об оказываемых услугах

- b) предложение заключить договор
  - c) рекламное сообщение
  - d) запрос информации
2. Как называется система специальных мер, направленных на преодоление недостатков психофизического развития?
    - a) воспитанием
    - b) адаптацией
    - c) коррекцией
    - d) компенсацией
  3. При подготовке публичного выступления важно понимать, что искусство речи не зависит от:
    - a) личности докладчика, того как он держится
    - b) вербального и невербального способа передачи сообщения
    - c) содержания и структуры сообщения
    - d) нет верного ответа
  4. Перед важной презентацией Вам рекомендовали поработать над Вашим акустическим образом. Что к нему относится?
    - a) совокупность дыхания, артикуляции, произношения, интонации, модуляции, темпа речи, паузы, грамотности речи представляют собой...
    - b) одежда, телодвижения, мимика, жесты, визуальный контакт с аудиторией
    - c) мелодизм речи, различное озвучивание важных и менее важных слов в одном предложении
    - d) все ответы верны
  5. Какие барьеры общения могут возникнуть в процессе принятия иностранной делегации?
    - a) межъязыковые
    - b) мировоззренческие
    - c) соматические
    - d) социолингвистические
  6. Ситуация в процессе переговоров, когда одна сторона пытается запугать противоположную сторону при помощи распространения слухов или использования средств массовой информации относится к тактическому приему...
    - a) блеф
    - b) запугивание через косвенные источники
    - c) создание неудобства
    - d) уровень полномочий
  7. В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий. Неожиданно телефонная связь оборвалась. Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен перезвонить?
    - a) инициатор звонка
    - b) не имеет значения кто
    - c) младший по протокольному старшинству
    - d) кому позвонили
  8. Вы обедаете с деловым партнером в ресторане. Он предлагает обсудить основные аспекты заключаемого договора. Данный вид коммуникаций относится к...
    - a) интраперсональной коммуникации
    - b) межличностной коммуникации
    - c) групповой коммуникации
    - d) массовой коммуникации
  9. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет полную открытость, но в то же время реагирует не адекватно на предоставляемую информацию. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?
    - a) самореализация
    - b) самораскрытие
    - c) самозащита
    - d) уход в себя
  10. В процессе проведения презентации Вы заметили, что одни из слушателей часто моргает,

- он озадачен, то Вам следует...
- а) сбавить темп и повторить главное
  - б) продолжить презентацию в том же темпе
  - с) продолжить презентацию, сбавив темп
  - д) уточнить у слушателя, что вызвало такую реакцию
11. Укажите структурные компоненты общения.
- а) Предмет общения.
  - б) Коммуникативные мотивы общения.
  - в) Контроль трудовой дисциплины.
  - г) Средства общения.
12. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «инициативность коммуникаторов».
- а) Массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
  - б) Непосредственные и опосредованные.
  - в) Активные и пассивные.
  - г) Случайные и неслучайные.
13. Информация, используемая для коммуникационного управления, подразделяется:
- а) на базовую и текущую;
  - б) на непосредственную и опосредованную;
  - в) на активную и пассивную;
  - г) на значимую и не значимую.
14. К какому виду текущей информации, используемой для коммуникационного управления, относится информация, содержащаяся в счетах, учетных, бухгалтерских и других документах?
- а) Документированная.
  - б) Недокументированная.
  - в) Активная.
  - г) Пассивная.
15. Функции речи:
- а) внешняя, внутренняя;
  - б) сигникативная, регулятивная, общение, коммуникации;
  - в) визуальная, акустическая, ольфакторная, тактильная;
  - г) лингвистическая, акустическая, тактильная.
16. К какой системе невербальной коммуникации относятся жесты, мимика, позы?
- а) Визуальная система.
  - б) Акустическая система.
  - в) Тактильная система.
  - г) Ольфакторная система.
17. Укажите варианты неэтичного поведения руководителей предприятия.
- а) Соккрытие информации о последствиях вредных производств.
  - б) Забота об окружающей среде.
  - в) Уважение правовых норм.
  - г) Подкуп чиновников.
18. Выберите верные утверждения.
- а) Многие нормы взаимоотношений в деловой сфере справедливы для повседневной жизни.
  - б) Практически все правила межличностных отношений находят свое отражение в служебной этике.
  - в) Внешний облик делового человека не имеет значения в деловой коммуникации.
  - г) Все ответы верны.
19. Согласно деловому этикету руководителю и членам делегации на переговорах дарить одинаковые подарки:
- а) разрешено;
  - б) недопустимо;
  - в) данный вопрос не регламентирован;
  - г) зависит от страны, которая принимает делегацию.
20. Назовите принцип делового поведения (по Л. Хосмеру), основанный на взглядах

Аристотеля и Платона о личных добродетелях – честности, открытости, умеренности и т. п.

а) Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании.

б) Никогда не делай того, о чем нельзя было бы сказать, что это действительно честное, открытое и истинное, о котором можно было бы с гордостью объявить на всю страну в прессе и по телевидению.

в) Никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены основные моральные нормы общества.

г) Никогда не делай того, что в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании.

### 9.1.2. Перечень вопросов для зачета

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

1. Проблемное деловое совещание:

а) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни

в) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

г) нет верного варианта

2. Прием «зацепки»:

а) выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы

б) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления

в) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора

г) нет верного варианта

3. Антикульминационная структура изложения материала:

а) выводы делаются в конце выступления

б) основная проблема раскрывается в середине выступления

в) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

г) нет верного варианта

4. Прямое ускорение:

а) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме

б) предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений

в) позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно

г) нет верного варианта

5. В конце делового совещания руководитель должен

а) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения

б) назвать ответственных исполнителей

в) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса

г) нет верного варианта

6. Пирамидальная структура изложения материала:

а) выводы делаются в конце выступления

б) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

в) основная проблема раскрывается в середине выступления

г) нет верного варианта

7. Постоянно действующее совещание:

а) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни

в) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

- г) нет верного варианта
- 8. Фиксация договоренности является:
  - а) заключительным элементом основной части деловой беседы
  - б) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы
  - в) элементом заключительного этапа деловой беседы
  - г) нет верного варианта
- 9. Прием прямого подхода:
  - а) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора
  - б) предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе
  - в) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления
  - г) нет верного варианта
- 10. Оценка «языка собеседника»:
  - а) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
  - б) дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов
  - в) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника
  - г) нет верного варианта

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

#### Деловые коммуникации

1. Функции речи:
  - а) внешняя, внутренняя;
  - б) сигникативная, регулятивная, общение, коммуникации;
  - в) визуальная, акустическая, ольфакторная, тактильная;
  - г) нет верного ответа.
2. К какой системе невербальной коммуникации относятся жесты, мимика, позы?
  - а) Визуальная система.
  - б) Акустическая система.
  - в) Тактильная система.
  - г) Ольфакторная система.
3. Наука, которая изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций, т. е. мимику, жесты, пантомимику (позы, осанку, поклоны, походку), носит название:
  - а) Проксемика
  - б) Такесика
  - в) Кинесика
  - г) Лингвистика
4. Укажите принципы речевого воздействия.
  - а) Доступность.
  - б) Регулятивность.
  - в) Ассоциативность.
  - г) Интенсивность.
5. К какому виду жестов относятся соединение пальцев в купол пирамиды; раскачивание на стуле?
  - а) Жесты оценки.
  - б) Жесты уверенности.
  - в) Жесты нервозности и неуверенности.
  - г) Жесты самоконтроля.
6. Наука, которая изучает контакты общающихся людей, осуществляемых с помощью прикосновения, носит название:
  - а) Проксемика.
  - б) Такесика.
  - в) Кинесика.
  - г) Линксемика.

7. Какой тип артикуляции заключается в «проглатывании» окончаний слов или отдельных звуков в словах, в небрежном произнесении отдельных звуков в сочетании с неритмичной речью?
  - а) Подчеркнуто ясная.
  - б) Умеренно ясная.
  - в) Умеренно неясная.
  - г) Неясная.
8. Какая из функций конфликта направлена на создание здорового социально-психологического климата, утверждение уважительного отношения к труду и деловой предприимчивости, повышение уровня взаимного доверия?
  - а) Инновация, содействие творческой инициативе.
  - б) Интеграция персонала.
  - в) Сигнализация об очагах социальной напряженности.
  - г) Трансформация (преобразование) деловых отношений.
9. Укажите виды конфликтов, классифицированные по субъектам конфликтного взаимодействия.
  - а) Внутриличностные, межличностные, межличностно-групповые, межгрупповые.
  - б) Объективные, субъективные.
  - в) Деловые, личностные.
  - г) Горизонтальные, вертикальные, смешанные.
10. К какому виду последствий конфликтного противоборства относят следующий результат – уменьшение возможности группового мышления и синдрома покорности?
  - а) Функциональные.
  - б) Дисфункциональные.
  - в) Неопределенные.
  - г) Эмоциональные.

## **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 Экономики  
протокол № 11 от «13» 11 2020 г.

### СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. Экономики	В.Ю. Цибульникова	Согласовано, bbc9013e-1509-4582- b986-4eb4b832138c
Заведующий обеспечивающей каф. Экономики	В.Ю. Цибульникова	Согласовано, bbc9013e-1509-4582- b986-4eb4b832138c
Декан ФДО	И.П. Черкашина	Согласовано, 4580bdea-d7a1-4d22- bda1-21376d739cfc

### ЭКСПЕРТЫ:

Доцент, каф. экономики	Н.Б. Васильковская	Согласовано, 72f60e85-691a-4e2e- a026-beba382cee78
Доцент, каф. экономики	Н.Б. Васильковская	Согласовано, 72f60e85-691a-4e2e- a026-beba382cee78

### РАЗРАБОТАНО:

Старший преподаватель, каф. экономики	А.А. Кондратьева	Разработано, e5e834b1-a6de-4142- a94d-6b4cba94f1c2
---------------------------------------	------------------	--