

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 УР

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: **11.03.01 Радиотехника**

Направленность (профиль) / специализация: **Радиотехнические средства передачи, приема и обработки сигналов**

Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**

Факультет: **Факультет дистанционного обучения (ФДО)**

Кафедра: **Кафедра радиоэлектроники и систем связи (РСС)**

Курс: **1**

Семестр: **1**

Учебный план набора 2023 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

| Виды учебной деятельности                             | 1 семестр | Всего | Единицы |
|---|-----------|-------|---------|
| Самостоятельная работа                                | 62        | 62    | часов   |
| Самостоятельная работа под руководством преподавателя | 4         | 4     | 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. Развитие у студентов-бакалавров коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

### 1.2. Задачи дисциплины

1. Дать студентам целостное представление об эффективной коммуникации в условиях делового общения, особенностях речевого поведения в социально ориентированном общении.
2. Систематизировать средства эффективной коммуникации.
3. Развить навыки общения на основе техники риторической аргументации, принципов и правил общей риторики, способов преодоления барьеров в общении.
4. Выработать речевые умения для самостоятельного и оригинального выражения своих мыслей.
5. Выработать умение защищаться от манипулирования (скрытого вербального воздействия) и прямого обмана.
6. Сформировать навык практического использования средств риторики, делая акцент не на предмете и способе речи, а на цели того или иного высказывания, расшифровке этой цели партнера по коммуникации.

## 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                                   | Знание основных приёмов и техник делового взаимодействия, понятий и методов конфликтологии  |
|   | 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 | Умение устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие эффективную работу в коллективе, применять основные методы взаимодействия для функционирования команды |
|   | УК-3.3. Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; учитывает мнения и особенности поведения окружающих; ориентирован на результат  | Владение методами социального взаимодействия в команде, учёт мнений и особенностей поведения окружающих   |

|   |   |  |
|---|---|--|
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном(ых) языках, правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; владеет широким словарным запасом, достаточным для осуществления деловой коммуникации в рамках академической и профессиональной направленности | Знание принципов построения высказывания на русском и иностранном(ых) языках, правил и закономерностей деловой коммуникации; владение широким словарным запасом, достаточным для осуществления деловой коммуникации в рамках академической и профессиональной направленности |
|   | УК-4.2. Имеет представление об особенностях устной и письменной коммуникации в соответствии с различными стилями, жанрами и формами делового общения; выбирает коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства коммуникации  | Представление об особенностях коммуникации в соответствии с различными стилями, жанрами и формами делового общения; выбор коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальные и невербальные средства коммуникации   |
|   | УК-4.3. Умеет составлять собственные устные и письменные высказывания на русском и иностранном(ых) языках в соответствии с речевыми ситуациями, наиболее востребованными в рамках академической и профессиональной направленности   | Умение составлять собственные высказывания на русском и иностранном(ых) языках в соответствии с речевыми ситуациями, наиболее востребованными в рамках академической и профессиональной направленности   |
|   | УК-4.4. Владеет навыками применения информационно-коммуникационных технологий для осуществления деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах) в письменной и устной форме   | Владение навыками применения информационно-коммуникационных технологий для осуществления деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах) в письменной и устной форме   |
| <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>   | 6           | 6         |
| Самостоятельная работа под руководством преподавателя   | 4           | 4         |
| Контрольные работы  | 2           | 2         |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b> | 62          | 62        |
| Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины  | 48          | 48        |
| Подготовка к контрольной работе   | 14          | 14        |
| <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       | 16           | 19   | УК-3, УК-4              |
| 2 Средства коммуникации.                        |             | -       | 16           | 16   | УК-3, УК-4              |
| 3 Формы деловой коммуникации.                   |             | 1       | 16           | 17   | УК-3, УК-4              |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях.            |             | 1       | 9            | 10   | УК-3, УК-4              |
| 5 Этика и этикет деловых отношений              |             | 1       | 5            | 6  | УК-3, УК-4              |
| Итого за семестр                                | 2           | 4       | 62           | 68   |                         |
| Итого   | 2           | 4       | 62           | 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. | Основные понятия деловых коммуникаций. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс.   | 1 | УК-3, УК-4 |
|   | Итого   | 1 |            |
| 2 Средства коммуникации.                        | Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов.  | 0 | УК-3, УК-4 |
|   | Итого   | - |            |
| 3 Формы деловой коммуникации.                   | Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление .  | 1 | УК-3, УК-4 |
|   | Итого   | 1 |            |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях.            | Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта. | 1 | УК-3, УК-4 |
|   | Итого   | 1 |            |
| 5 Этика и этикет деловых отношений              | Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека.                      | 1 | УК-3, УК-4 |
|   | Итого   | 1 |            |
| Итого за семестр                                |   | 4 |            |
| Итого   |   | 4 |            |

### 5.3. Контрольные работы

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

Таблица 5.3 – Контрольные работы

| № п.п.           | Виды контрольных работ                            | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|------------------|---|-----------------|-------------------------|
| <b>1 семестр</b> |   |                 |                         |
| 1                | Контрольная работа с автоматизированной проверкой | 2               | УК-3, УК-4              |
| Итого за семестр |   | 2               |                         |
| Итого            |   | 2               |                         |

### 5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

### 5.5. Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)

Не предусмотрено учебным планом

### 5.6. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.6.

Таблица 5.6. – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов (тем) дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля |
|------------------------------------|-----------------------------|-----------------|-------------------------|----------------|
| <b>1 семестр</b>                   |                             |                 |                         |                |

|   |  |    |            |                     |
|---|--|----|------------|---------------------|
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации. | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 12 | УК-3, УК-4 | Зачёт, Тестирование |
|   | Подготовка к контрольной работе  | 4  | УК-3, УК-4 | Контрольная работа  |
|   | Итого  | 16 |            |                     |
| 2 Средства коммуникации.                        | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 12 | УК-3, УК-4 | Зачёт, Тестирование |
|   | Подготовка к контрольной работе  | 4  | УК-3, УК-4 | Контрольная работа  |
|   | Итого  | 16 |            |                     |
| 3 Формы деловой коммуникации.                   | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 12 | УК-3, УК-4 | Зачёт, Тестирование |
|   | Подготовка к контрольной работе  | 4  | УК-3, УК-4 | Контрольная работа  |
|   | Итого  | 16 |            |                     |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях.            | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 8  | УК-3, УК-4 | Зачёт, Тестирование |
|   | Подготовка к контрольной работе  | 1  | УК-3, УК-4 | Контрольная работа  |
|   | Итого  | 9  |            |                     |
| 5 Этика и этикет деловых отношений              | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 4  | УК-3, УК-4 | Зачёт, Тестирование |
|   | Подготовка к контрольной работе  | 1  | УК-3, УК-4 | Контрольная работа  |
|   | Итого  | 5  |            |                     |
| Итого за семестр                                |  | 62 |            |                     |
|   | Подготовка и сдача зачета  | 4  |            | Зачет               |
| Итого   |  | 66 |            |                     |

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

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

| Формируемые компетенции | Виды учебной деятельности |     |           | Формы контроля                          |
|-------------------------|---------------------------|-----|-----------|---|
|                         | Конт.Раб.                 | СРП | Сам. раб. |   |
| УК-3                    | +                         | +   | +         | Зачёт, Контрольная работа, Тестирование |

|      |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|
| УК-4 | + | + | + | Зачёт, Контрольная работа, Тестирование |
|------|---|---|---|---|

## 6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>.

### 7.2. Дополнительная литература

1. Психология в профессиональной деятельности: Курс лекций / Л. В. Смольникова - 2016. 203 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6419>.

### 7.3. Учебно-методические пособия

#### 7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

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

2. Риторика: Методические указания по подготовке к практическим занятиям и для самостоятельной работы по учебной дисциплине / Л. Л. Захарова - 2016. 14 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6171>.

#### 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. Стрельникова, Т. В. Основы деловых коммуникаций [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Т. В. Стрельникова. — Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2021. — 43 с. (доступ из личного кабинета студента) .

#### 7.5. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к современным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh>.

2. Электронные лингвистические словари - <https://sites.google.com/site/elektronnyelingvisticeskie/>.

3. Журнал "Русская речь" - <http://russkayarech.ru/>.



4. eLIBRARY.RU: крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования - <https://www.elibrary.ru>.

5. Университетская информационная система Россия – тематическая электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук - uisrussia.msu.ru.

## **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 7.0.6.2;
- Microsoft Windows;

### **8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы**

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 209 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- учебная мебель;  
- компьютеры;  
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

### **8.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями зрения** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

## **9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

### **9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации**

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

| Названия разделов (тем) дисциплины              | Формируемые компетенции | Формы контроля     | Оценочные материалы (ОМ)  |
|---|-------------------------|--------------------|---|
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации. | УК-3, УК-4              | Зачёт              | Перечень вопросов для зачета                                    |
|   |                         | Контрольная работа | Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы |
|   |                         | Тестирование       | Примерный перечень тестовых заданий                             |
| 2 Средства коммуникации.                        | УК-3, УК-4              | Зачёт              | Перечень вопросов для зачета                                    |
|   |                         | Контрольная работа | Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы |
|   |                         | Тестирование       | Примерный перечень тестовых заданий                             |
| 3 Формы деловой коммуникации.                   | УК-3, УК-4              | Зачёт              | Перечень вопросов для зачета                                    |
|   |                         | Контрольная работа | Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы |
|   |                         | Тестирование       | Примерный перечень тестовых заданий                             |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях.            | УК-3, УК-4              | Зачёт              | Перечень вопросов для зачета                                    |
|   |                         | Контрольная работа | Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы |
|   |                         | Тестирование       | Примерный перечень тестовых заданий                             |

|                                    |            |                    |   |
|------------------------------------|------------|--------------------|---|
| 5 Этика и этикет деловых отношений | УК-3, УК-4 | Зачёт              | Перечень вопросов для зачета                                    |
|                                    |            | Контрольная работа | Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы |
|                                    |            | Тестирование       | Примерный перечень тестовых заданий                             |

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

| Оценка                     | Баллы за ОМ                                | Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения |   |  |
|----------------------------|--|---|---|--|
|                            |  | знать   | уметь   | владеть  |
| 2<br>(неудовлетворительно) | < 60% от максимальной суммы баллов         | отсутствие знаний или фрагментарные знания  | отсутствие умений или частично освоенное умение             | отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков              |
| 3<br>(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<br>(неудовлетворительно) | Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или<br>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<br>(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

1. В чём заключается специфика деловых коммуникаций?
  - а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели;
  - б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом;
  - в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений;
  - г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.
2. Что называется перцептивной стороной общения?
  - а) обмен информацией между участниками общения;
  - б) взаимодействие участников общения;
  - в) взаимовлияние друг на друга участников общения;
  - г) восприятие друг друга партнерами по общению.
3. Какая функция коммуникации регламентирует поведение деятельности?
  - а) инструментальная функция
  - б) интегративная функция
  - в) трансляционная функция
  - г) функция социального контроля
4. Какая функция коммуникации раскрывает общение как средство объединения людей?
  - а) инструментальная функция
  - б) интегративная функция
  - в) трансляционная функция
  - г) функция социального контроля
5. От чего не зависит искусство речи?
  - А) от личности докладчика, того как он держится
  - Б) от вербального и невербального способа передачи сообщения
  - В) от места выступления
  - Г) от знания норм языка
6. Перед важной презентацией Вам рекомендовали поработать над Вашим акустическим образом. Что к нему относится?
  - А) совокупность дыхания, артикуляции, произношения, интонации, модуляции, темпа речи, паузы, грамотности речи представляют собой...
  - Б) одежда, телодвижения, мимика, жесты, визуальный контакт с аудиторией
  - В) мелодизм речи, различное озвучивание важных и менее важных слов в одном предложении
  - Г) все ответы верны
7. Что входит в структуру речевого общения?
  - 1) значение и смысл слов, фраз
  - 2) кинесика
  - 3) паралингвистика
  - 4) такесика
8. Что является скрытым управлением поведением партнера?
  - 1) манипулирование

- 2) принуждение
  - 3) заражение
  - 4) просьба
9. Как называется неосознанная готовность человека привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации?
- 1) эмпатия
  - 2) идентификация
  - 3) установка
  - 4) проекция
10. Как называется процесс расшифровки смысла сообщений?
- 1) направленное слушание
  - 2) рефлексивное слушание
  - 3) эмпатическое слушание
  - 4) нереплексивное слушание
11. На чём основана эффективность воздействия образных средств языка?
- 1) Образ всегда однозначен.
  - 2) Образ легче запоминается, чем абстрактная информация.
  - 3) Образный язык более краток.
  - 4) Образ задействует логическое мышление.
12. Какой элемент не входит в основные коммуникативные принципы публичного выступления?
- 1) Идея.
  - 2) Задача.
  - 3) Представление об адресате.
  - 4) Список литературы.
13. Чем отличается понятийный язык от образного?
- 1) Наличием значения
  - 2) Условностью значения
  - 3) Разнообразием возможностей выражения значения
  - 4) Однозначностью
14. В чём заключается ключевое отличие «деловой коммуникации» от межличностного общения?
- 1) Наличие задачи и коммуникативной позиции.
  - 2) Желание высказать своё мнение
  - 3) Ощущение психологического дискомфорта
  - 4) Наличие темы для обсуждения.
15. Какое коммуникативное качество предполагает употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности?
- 1) Логичность
  - 2) Выразительность
  - 3) Точность
  - 4) Уместность
16. Какая структура текста более эффективна с точки зрения привлечения внимания адресата?
- 1) Информатив.
  - 2) Описание
  - 3) Перформатив.
  - 4) Нарратив.
17. Что является критерием эффективности деловых переговоров?
- 1) достижение согласия
  - 2) страх партнера
  - 3) договоренность о встрече
  - 4) вежливость партнера
18. Какую цель преследуют переговоры?
- 1) приятного времяпрепровождения
  - 2) заключение соглашения по какому-либо вопросу

- 3) выяснение отношений
- 4) навязывания своих условий сделки
- 19. Что из перечисленного может помешать установлению контакта с собеседником?
  - 1) приветствие
  - 2) улыбка
  - 3) поиск взаимных интересов
  - 4) постоянное подчеркивание собственной значимости
- 20. Что относится к стратегии коммуникации?
  - 1) приветствие
  - 2) улыбка
  - 3) поиск взаимных интересов
  - 4) постоянное подчеркивание собственной значимости

### 9.1.2. Перечень вопросов для зачета

1. С помощью чего осуществляется вербальная коммуникация?
  - А) Информационных технологий
  - Б) Определенного темпа речи
  - В) Похлопываний по плечу
  - Г) Устной речи
2. Что выступает кинесическими средствами невербального общения?
  - А) Поза
  - Б) Покашливание
  - В) Рукопожатие
  - Г) Устная речь
3. Что предполагает логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении?
  - А) Вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
  - Б) Дозирование информации
  - В) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
  - Г) Утаивание информации
4. Какова персональная дистанция в процессе общения?
  - А) 120-350см
  - Б) 15-50см
  - В) 50-120см
  - Г) Свыше 350см
5. Что не относится к техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации?
  - А) Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
  - Б) Интересный, увлекательный рассказ
  - В) Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
  - Г) Убеждающие деловые сообщения
6. Что не является манипулятивной технологией делового общения?
  - А) Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
  - Б) Психотехнические приемы манипулирования
  - В) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
  - Г) Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
7. Что позволяет сделать оценка «языка собеседника»?
  - А) передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника
  - Б) подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
  - В) показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов
  - Г) оценить уровень подготовки собеседника
8. Что предполагает кульминационная структура изложения материала
  - А) основная проблема раскрывается в середине выступления
  - Б) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется
  - В) выводы делаются в конце выступления
  - Г) проблема упоминается в разных контекстах выступления
9. Что позволяет оценка мотивов и уровня информированности?

- А) передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника
  - Б) гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации
  - В) подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
  - Г) оценить уровень подготовки собеседника
10. Что предполагает выход из конфликта?
- А) эскалация конфликта
  - Б) игнорирование ситуации
  - В) определение причины конфликта
  - Г) поиск путей решения конфликта

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

Тема “Этические и психологические аспекты деловой коммуникации” по дисциплине Деловые коммуникации

1. На чём делается акцент в подтверждающих вопросах?
  - а) наиболее сложной проблеме
  - б) вновь возникших вопросах
  - в) том, что связывает партнеров
2. Какая проблема является важной современной этической идеей, имеющей отношение к основам деловых коммуникаций?
  - 1) проблема долга и обязанностей
  - 2) проблема совести
  - 3) проблема свободы и ответственности личности
  - 4) проблема смертной казни
3. Через какой канал человек лучше всего воспринимает информацию из окружающего мира?
  - 1) визуальный
  - 2) ведущий
  - 3) аудиальный
  - 4) кинестетический
4. Как называется отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.)?
  - 1) конфликт
  - 2) противоречие
  - 3) столкновение
  - 4) все ответы верны
5. Какой стиль в коммуникации использует человек, который весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем?
  - а) приспособления
  - б) конкуренции
  - в) компромисса
  - г) конфликта
6. Что присутствует в манипулятивных технологиях делового общения?
  - а) Психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
  - б) Открытое принуждение партнера к каким – либо поведенческим действиям
  - в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
7. Что относится к техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации?
  - а) Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
  - б) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания – ссылки с приятными ассоциациями для партнера
  - в) оба варианта правильные
8. В каких деловых ситуациях целесообразно использовать прием направленного критического слушания?

- а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов
  - б) Дискуссионным обсуждением проблем
  - в) Выслушиванием жалоб клиентов
  - г) Публичным выступлением
9. Что включает деловой стиль взаимодействия партнеров?
- а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
  - б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
  - в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
  - г) Приватный стиль общения
10. На каких принципах не может быть основано деловое общение?
- а) Уважительность
  - б) Эгоизм
  - в) Доброжелательность

## 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 ФС  
протокол № 10 от «16» 12 2022 г.

### СОГЛАСОВАНО:

| Должность                         | Инициалы, фамилия | Подпись  |
|-----------------------------------|-------------------|--|
| Заведующий выпускающей каф. РСС   | А.В. Фатеев       | Согласовано,<br>595be322-a579-4ae5-<br>8d93-e5f4ee9ceb7d |
| Заведующий обеспечивающей каф. ФС | В.В. Орлова       | Согласовано,<br>e5bed15c-8ba7-4432-<br>a72f-f86cdce57904 |
| Декан ФДО                         | И.П. Черкашина    | Согласовано,<br>4580bdea-d7a1-4d22-<br>bda1-21376d739cfc |

### ЭКСПЕРТЫ:

|                     |                |  |
|---------------------|----------------|--|
| Ассистент, каф. ТОР | О.А. Жилинская | Согласовано,<br>7029dda8-6686-4f8c-<br>8731-d84665df77fc |
| Доцент, каф. ФиС    | Л.Л. Захарова  | Согласовано,<br>99b56d4a-5ed0-40c3-<br>88c8-3a9ced18829e |

### РАЗРАБОТАНО:

|                  |               |  |
|------------------|---------------|--|
| Доцент, каф. ФиС | Л.В. Шевченко | Разработано,<br>27a91c7b-bcc4-4109-<br>836f-08b722047446 |
|------------------|---------------|--|