

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по УРиМД  
Сенченко П.В.  
«11» 12 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки / специальность: **39.03.02 Социальная работа**

Направленность (профиль) / специализация: **Управление социальными проектами  
(коммуникации, технологии, реализация)**

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

Кафедра: **истории и социальной работы (ИСР)**

Курс: **2**

Семестр: **4**

Учебный план набора 2025 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

| Виды учебной деятельности                             | 4 семестр | Всего | Единицы |
|-------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|
| Лекционные занятия                                    | 4         | 4     | часов   |
| Практические занятия                                  | 4         | 4     | часов   |
| Самостоятельная работа                                | 54        | 54    | 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 аттестации | Семестр | Количество |
|--------------------------------|---------|------------|
| Зачет                          | 4       |            |
| Контрольные работы             | 4       | 1          |

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Сенченко П.В.  
Должность: Проректор по УРиМД  
Дата подписания: 11.12.2024  
Уникальный программный ключ:  
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 82864

## **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 партнёра 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-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 создания текстов (высказываний) официально-делового, научного стиля в соответствии с принятыми правилами                                                                                           |
|                                                                                                                                                         | УК-4.2. Имеет представление об особенностях устной и письменной коммуникации в соответствии с различными стилями, жанрами и формами делового общения; выбирает коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства коммуникации                                                            | Имеет представление о разных жанрах делового общения (доклад (презентация), обсуждение, переговоры и др.)                                                                                                           |
|                                                                                                                                                         | 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                                                                                           | Умеет анализировать различные речевые ситуации, понимает основные факторы и закономерности деловой коммуникации, умеет составлять свои речевые высказывания в соответствии с различными коммуникативными ситуациями |
|                                                                                                                                                         | 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 информационнокоммуникационными технологиями для достижения различных задач деловой коммуникации                                                                                                            |
| <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  |
|------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|
|                                                                        |             | 4 семестр |
| <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>           | 14          | 14        |
| Лекционные занятия                                                     | 4           | 4         |
| Практические занятия                                                   | 4           | 4         |
| Самостоятельная работа под руководством преподавателя                  | 4           | 4         |
| Контрольные работы                                                     | 2           | 2         |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>                       | 54          | 54        |
| Проработка лекционного материала                                       | 16          | 16        |
| Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 30          | 30        |
| Подготовка к контрольной работе                                        | 8           | 8         |
| <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             | Лек. зан., ч | Прак. зан., ч | Контр. раб. | СРП, ч. | Сам. раб., ч | Всего часов (без промежуточной аттестации) | Формируемые компетенции |
|------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------|---------|--------------|--------------------------------------------|-------------------------|
| <b>4 семестр</b>                               |              |               |             |         |              |                                            |                         |
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | 1            | 1             | 2           | -       | 18           | 22                                         | УК-4                    |
| 2 Средства коммуникации                        | 1            | 1             |             | 1       | 12           | 15                                         | УК-4                    |
| 3 Формы деловой коммуникации.                  | 1            | 2             |             | 1       | 10           | 14                                         | УК-4                    |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях.           | 1            | -             |             | 1       | 10           | 12                                         | УК-4                    |
| 5 Этика и этикет деловых отношений.            | -            | -             |             | 1       | 4            | 5                                          | УК-4                    |
| Итого за семестр                               | 4            | 4             | 2           | 4       | 54           | 68                                         |                         |
| Итого                                          | 4            | 4             | 2           | 4       | 54           | 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                                                                                                                              | Трудоемкость (лекционные занятия), ч | СРП, ч | Формируемые компетенции |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------|-------------------------|
| <b>4 семестр</b>                               |                                                                                                                                                                   |                                      |        |                         |
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс                                            | 1                                    | 0      | УК-4                    |
|                                                | Итого                                                                                                                                                             | 1                                    | -      |                         |
| 2 Средства коммуникации                        | Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации.                             | 1                                    | 1      | УК-4                    |
|                                                | Итого                                                                                                                                                             | 1                                    | 1      |                         |
| 3 Формы деловой коммуникации.                  | Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление.                                                                                     | 1                                    | 1      | УК-4                    |
|                                                | Итого                                                                                                                                                             | 1                                    | 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                                    | 1      | УК-4                    |
|                                                | Итого                                                                                                                                                             | 1                                    | 1      |                         |
| 5 Этика и этикет деловых отношений.            | Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека.                      | 0                                    | 1      | УК-4                    |
|                                                | Итого                                                                                                                                                             | -                                    | 1      |                         |
| Итого за семестр                               |                                                                                                                                                                   | 4                                    | 4      |                         |
| Итого                                          |                                                                                                                                                                   | 4                                    | 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>4 семестр</b> |                        |                 |                         |
| 1                | Контрольная работа     | 2               | УК-4                    |
| Итого за семестр |                        | 2               |                         |
| Итого            |                        | 2               |                         |

### 5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

### 5.5. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.5.

Таблица 5.5. – Наименование практических занятий (семинаров)

| Названия разделов (тем) дисциплины             | Наименование практических занятий (семинаров)      | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------|-------------------------|
| <b>4 семестр</b>                               |                                                    |                 |                         |
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | Коммуникативная позиция и принципы её определения. | 1               | УК-4                    |
|                                                | Итого                                              | 1               |                         |

|                               |                                                                                           |   |      |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---|------|
| 2 Средства коммуникации       | Диалогические технологии.<br>Манипулятивные технологии.                                   | 1 | УК-4 |
|                               | Итого                                                                                     | 1 |      |
| 3 Формы деловой коммуникации. | Публичное выступление. Общие характеристики, композиция публичной речи. Работа в команде. | 2 | УК-4 |
|                               | Итого                                                                                     | 2 |      |
| Итого за семестр              |                                                                                           | 4 |      |
| Итого                         |                                                                                           | 4 |      |

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

Не предусмотрено учебным планом

### 5.7. Самостоятельная работа

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

Таблица 5.7. – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов (тем) дисциплины             | Виды самостоятельной работы                                            | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля      |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------------|
| <b>4 семестр</b>                               |                                                                        |                 |                         |                     |
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | Проработка лекционного материала                                       | 4               | УК-4                    | Зачёт               |
|                                                | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 6               | УК-4                    | Зачёт, Тестирование |
|                                                | Подготовка к контрольной работе                                        | 8               | УК-4                    | Контрольная работа  |
|                                                | Итого                                                                  | 18              |                         |                     |
| 2 Средства коммуникации                        | Проработка лекционного материала                                       | 4               | УК-4                    | Зачёт               |
|                                                | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 8               | УК-4                    | Зачёт, Тестирование |
|                                                | Итого                                                                  | 12              |                         |                     |
| 3 Формы деловой коммуникации.                  | Проработка лекционного материала                                       | 4               | УК-4                    | Зачёт               |
|                                                | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 6               | УК-4                    | Зачёт, Тестирование |
|                                                | Итого                                                                  | 10              |                         |                     |

|                                      |                                                                        |    |      |                     |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----|------|---------------------|
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях. | Проработка лекционного материала                                       | 4  | УК-4 | Зачёт               |
|                                      | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 6  | УК-4 | Зачёт, Тестирование |
|                                      | Итого                                                                  | 10 |      |                     |
| 5 Этика и этикет деловых отношений.  | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 4  | УК-4 | Зачёт, Тестирование |
|                                      | Итого                                                                  | 4  |      |                     |
| Итого за семестр                     |                                                                        | 54 |      |                     |
|                                      | Подготовка и сдача зачета                                              | 4  |      | Зачет               |
| Итого                                |                                                                        | 58 |      |                     |

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

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

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

| Формируемые компетенции | Виды учебной деятельности |            |           |     |           | Формы контроля                          |
|-------------------------|---------------------------|------------|-----------|-----|-----------|-----------------------------------------|
|                         | Лек. зан.                 | Прак. зан. | Конт.Раб. | СРП | Сам. раб. |                                         |
| 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>.

2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 433 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/555623>

#### 7.3. Учебно-методические пособия

##### 7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации: Методические указания по подготовке к практическим занятиям и для самостоятельной работы для студентов вузов всех направлений и специальностей подготовки бакалавров, специалистов и магистров / О. В. Горских - 2022. 12 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/10093>.

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

Учебно-методические материалы для самостоятельной 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. Электронный курс по дисциплине**

1. Шевченко Л.В. Деловые коммуникации; электронный курс / Л.В. Шевченко. - Томск [Электронный ресурс]: ТУСУР, ФДО, 2024. (доступ из личного кабинета студента) .

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

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**

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с достаточным количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

Учебная аудитория для проведения занятий практического и лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для выполнения курсовых работ/проектов

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, 101 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 107 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 130 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-4                    | Зачёт              | Перечень вопросов для зачета                             |
|                                                |                         | Контрольная работа | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ |
|                                                |                         | Тестирование       | Примерный перечень тестовых заданий                      |

|                                      |      |              |                                     |
|--------------------------------------|------|--------------|-------------------------------------|
| 2 Средства коммуникации              | УК-4 | Зачёт        | Перечень вопросов для зачета        |
|                                      |      | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 3 Формы деловой коммуникации.        | УК-4 | Зачёт        | Перечень вопросов для зачета        |
|                                      |      | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях. | УК-4 | Зачёт        | Перечень вопросов для зачета        |
|                                      |      | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 5 Этика и этикет деловых отношений.  | УК-4 | Зачёт        | Перечень вопросов для зачета        |
|                                      |      | 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. Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что:
  - 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. Перцептивной стороной общения является:
  - 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. Приведите в соответствие. Различают следующие основные функции делового общения:
  - а) инструментальная функция
  - б) интегративная функция
  - в) трансляционная функция
  - г) функция социального контроля
  - 1) раскрывает общение как средство объединения людей
  - 2) функция передачи способов деятельности, оценок и т. д.
  - 3) регламентация поведения деятельности
  - 4) характеризует общение социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для действия
4. Коммуникации – это \_\_\_\_\_ информацией, идеями, мнениями между субъектами взаимодействия.
5. При подготовке публичного выступления важно понимать, что искусство речи не зависит от:
  - А) личности докладчика, того как он держится
  - Б) вербального и невербального способа передачи сообщения
  - В) содержания и структуры сообщения
  - Г) нет верного ответа

- Д) определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста
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. В структуру речевого общения входит ...  
1) значение и смысл слов, фраз  
2) кинесика  
3) паралингвистика  
4) такесика
8. Скрытое управление поведением партнера  
1) манипулирование  
2) принуждение  
3) заражение  
4) просьба
9. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации:  
1) эмпатия  
2) идентификация  
3) установка  
4) проекция
10. Процесс расшифровки смысла сообщений представляет собой ... слушание.  
1) направленное  
2) рефлексивное  
3) эмпатическое  
4) нерефлексивное

### **9.1.2. Перечень вопросов для зачета**

Приведены примеры типовых заданий, составленных по пройденным разделам дисциплины.

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
4. Факторы эффективной коммуникации.
5. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
6. Психологические особенности межличностных коммуникаций.
7. Коммуникация в конфликтных ситуациях.
8. Психологические методы психологического воздействия.
9. Форы деловой коммуникации.
10. Невербальная коммуникация.

### **9.1.3. Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ**

1. Основные принципы публичного выступления.
2. Культурно-психологические типы по Э. Шпрангеру.
3. Деловая переписка по электронной почте.
4. Коммуникативные типы деловых партнёров.
5. Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы.
6. Способы предупреждения конфликтов в деловых коммуникациях.
7. Стрессоустойчивость в деловых коммуникациях.
8. Принципы современного делового этикета.
9. Современный дресс-код.
10. Особенности делового телефонного разговора

## **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 № 8 от «10» 12 2024 г.

### СОГЛАСОВАНО:

| Должность                         | Инициалы, фамилия | Подпись                                                  |
|-----------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------|
| Заведующий выпускающей каф. ИСР   | М.Ю. Ким          | Согласовано,<br>ed789cd8-2cc6-4431-<br>a59e-8f386b1d44fa |
| Заведующий обеспечивающей каф. ФС | В.В. Орлова       | Согласовано,<br>e5bed15c-8ba7-4432-<br>a72f-f86cdce57904 |
| Начальник учебного управления     | И.А. Лариошина    | Согласовано,<br>c3195437-a02f-4972-<br>a7c6-ab6ee1f21e73 |

### ЭКСПЕРТЫ:

|                  |               |                                                          |
|------------------|---------------|----------------------------------------------------------|
| Доцент, каф. ИСР | А.В. Куренков | Согласовано,<br>ec52f417-686f-4b44-<br>8e5f-39af9707eca0 |
| 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 |
|------------------|---------------|----------------------------------------------------------|