

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор департамента по учебной работе

Ким М.Ю.

«29» _____ 10 _____ 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки / специальность: **09.03.02 Информационные системы и технологии**

Направленность (профиль) / специализация: **Технологии искусственного интеллекта в бизнесе**

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

Кафедра: **экономической математики, информатики и статистики (ЭМИС)**

Курс: **1**

Семестр: **1**

Учебный план набора 2026 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	1 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	1	
Контрольные работы	1	1

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ким М.Ю.
Должность: Директор департамента по учебной
работе
Дата подписания: 29.10.2025
Уникальный программный ключ:
ed789cd8-2cc6-4431-a59e-8f386b1d44fa

Томск

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. Целью изучения дисциплины является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций.

1.2. Задачи дисциплины

1. Ознакомление с теоретическими аспектами изучения деловых коммуникаций.
2. Создание представления об имидже делового человека и этике деловых отношений.
3. Развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов.
4. Ознакомление с организацией и проведением различных форм делового общения.
5. Развитие коммуникативно-речевых умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности.
6. Ознакомление с культурой оформления документов и особенностями служебно-деловой переписки.

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
Универсальные компетенции		

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия, основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	Знает теорию и модели коммуникаций, этапы коммуникационного процесса; владеет методами разрешения деловых конфликтов и правилами общения в рабочей группе
	УК-3.2. Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе, применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды	Умеет использовать неформальные коммуникации в коллективе, преодолевать коммуникативные барьеры; владеет навыками самопрезентации и управления впечатлением в деловом взаимодействии
	УК-3.3. Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; учитывает мнения и особенности поведения окружающих; ориентирован на результат	Владеет навыками работы в команде, ориентирован на помощь группе в достижении групповой цели; владеет навыками толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий

<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>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</p>	<p>Знает особенности использования вербальных и невербальных средств общения, умеет распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами; владеет способами аргументации в деловых коммуникациях</p>
	<p>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</p>	<p>Имеет представление о разновидностях функциональных стилей речи и особенностях их применения</p>
	<p>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</p>	<p>Умеет использовать классическую схему публичного выступления; понимает специфику письменных коммуникаций; владеет стратегическими и тактическими приемами ведения деловых переговоров</p>
	<p>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</p>	<p>Владеет навыками применения правил поведения на профессиональных веб - форумах и в блогосфере; владеет навыками письменного общения с использованием электронных средств коммуникации</p>
<p>Общепрофессиональные компетенции</p>		

-	-	-
Профессиональные компетенции		
-	-	-

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

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

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

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		1 семестр
Контактная работа обучающихся с преподавателем, всего	14	14
Лекционные занятия	4	4
Практические занятия	4	4
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	4	4
Контрольные работы	2	2
Самостоятельная работа обучающихся, всего	54	54
Проработка лекционного материала	8	8
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	38	38
Подготовка к контрольной работе	8	8
Подготовка и сдача зачета	4	4
Общая трудоемкость (в часах)	72	72
Общая трудоемкость (в з.е.)	2	2

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

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

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

Названия разделов (тем) дисциплины	Лек. зан., ч	Прак. зан., ч	Контр. раб.	СРП, ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без промежуточной аттестации)	Формируемые компетенции
1 семестр							
1 Средства коммуникации	1	1	2	1	14	19	УК-3, УК-4
2 Формы деловой коммуникации	1	1		1	13	16	УК-3, УК-4
3 Конфликты в деловых коммуникациях	1	1		1	14	17	УК-3, УК-4
4 Этика и этикет деловых отношений	1	1		1	13	16	УК-3, 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
1 семестр				
1 Средства коммуникации	Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации.	1	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	1	
2 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление.	1	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	1	
3 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-3, УК-4
	Итого	1	1	
4 Этика и этикет деловых отношений	Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека.	1	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	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
1 семестр			
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. 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
1 семестр			
1 Средства коммуникации	Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	

2 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
3 Конфликты в деловых коммуникациях	Содержание понятия «конфликт». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
4 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	

5.6. 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
1 семестр				
1 Средства коммуникации	Проработка лекционного материала	2	УК-3, УК-4	Зачёт
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	10	УК-3, УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	14		
2 Формы деловой коммуникации	Проработка лекционного материала	2	УК-3, УК-4	Зачёт
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	9	УК-3, УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	13		

3 Конфликты в деловых коммуникациях	Проработка лекционного материала	2	УК-3, УК-4	Зачёт
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	10	УК-3, УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	14		
4 Этика и этикет деловых отношений	Проработка лекционного материала	2	УК-3, УК-4	Зачёт
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	9	УК-3, УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	13		
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-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. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — 368 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/181635>.

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. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 488 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/544942>

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. Стресс-менеджмент в управлении организацией: методы и приемы: Учебно-методическое пособие для студентов всех направлений и специальностей подготовки / О. В. Горских - 2022. 51 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/10132>.

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. Санникова Т. Д. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: электронный курс/ Т. Д. Санникова. - Томск: ТУСУР, ФДО, 2023 (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. ЭБС «Юрайт»: виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России <https://urait.ru/>. Доступ из личного кабинета студента.

3. ЭБС «Лань»: электронно-библиотечная система издательства «Лань» <https://e.lanbook.com/>. Доступ из личного кабинета студента.

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 Средства коммуникации	УК-3, УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
2 Формы деловой коммуникации	УК-3, УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
3 Конфликты в деловых коммуникациях	УК-3, УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
4 Этика и этикет деловых отношений	УК-3, УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

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

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

Оценка	Баллы за ОМ	Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения		
		знать	уметь	владеть
2 (неудовлетворительно)	< 60% от максимальной суммы баллов	отсутствие знаний или фрагментарные знания	отсутствие умений или частично освоенное умение	отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков

3 (удовлетворительно)	от 60% до 69% от максимальной суммы баллов	общие, но не структурированные знания	в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение	в целом успешное, но не систематическое применение навыков
4 (хорошо)	от 70% до 89% от максимальной суммы баллов	сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков
5 (отлично)	≥ 90% от максимальной суммы баллов	сформированные систематические знания	сформированное умение	успешное и систематическое применение навыков

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

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

9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

1. Что такое коммуникация?

- 1) Специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания.
- 2) Способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи.
- 3) Самостоятельный вид профессиональной деятельности, направленный на достижение в ходе любой хозяйственной деятельности фирмы, действующей в рыночных условиях, определенных намеченных целей путем рационального использования материальных и трудовых ресурсов с применением принципов, функций и методов экономического

- механизма менеджмента.
2. Назовите элементы коммуникативной среды.
 - 1) Предметы и явления, которые предоставляют нам информацию о происходящем.
 - 2) Разработка кадровых процедур и методического обеспечения работы с персоналом.
 - 3) Средства коммуникации, с помощью которых эта информация передается.
 3. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «общение»?
 - 1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.
 - 2) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.
 - 3) Диалог равноправных партнеров.
 4. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «управление»?
 - 1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.
 - 2) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.
 - 3) Диалог равноправных партнеров.
 5. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «подражание»?
 - 1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.
 - 2) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.
 - 3) Диалог равноправных партнеров.
 6. Какой из следующих структурных компонентов общения заключается в стремлении субъекта к познанию и оценке других людей и через них — к самопознанию и самооценке?
 - 1) Предмет общения.
 - 2) Потребность в общении.
 - 3) Коммуникативные мотивы общения.
 - 4) Задачи общения.
 - 5) Средства общения.
 - 6) Продукт общения.
 7. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой операции, при помощи которых осуществляются действия общения?
 - 1) Предмет общения.
 - 2) Потребность в общении.
 - 3) Коммуникативные мотивы общения.
 - 4) Задачи общения.
 - 5) Средства общения.
 - 6) Продукт общения.
 8. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой результат, заключающийся в образовании материального и духовного плана, создающийся в итоге общения?
 - 1) Предмет общения.
 - 2) Потребность в общении.
 - 3) Коммуникативные мотивы общения.
 - 4) Задачи общения.
 - 5) Средства общения.
 - 6) Продукт общения.
 9. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой проблемную ситуацию, которую необходимо разрешить, на достижение которой в данной коммуникативной ситуации направлены различные действия, совершаемые в процессе общения?
 - 1) Предмет общения.
 - 2) Потребность в общении.
 - 3) Коммуникативные мотивы общения.
 - 4) Задачи общения.

- 5) Средства общения.
6) Продукт общения.
10. В чем заключается связующая функция коммуникации?
1) Благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
2) Помогает человеку сформировать определенные качества личности.
3) Человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
4) Организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
5) Общение человека с самим собой.
11. В чем заключается формирующая функция коммуникации?
1) Благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
2) Помогает человеку сформировать определенные качества личности.
3) Человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
4) Организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
5) Общение человека с самим собой.
12. В чем заключается подтверждающая функция коммуникации?
1) Благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
2) Помогает человеку сформировать определенные качества личности.
3) Человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
4) Организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
5) Общение человека с самим собой.
13. В чем заключается межличностная функция коммуникации?
1) Благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
2) Помогает человеку сформировать определенные качества личности.
3) Человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
4) Организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
5) Общение человека с самим собой.
14. В чем заключается внутриличностная функция коммуникации?
1) Благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
2) Помогает человеку сформировать определенные качества личности.
3) Человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
4) Организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
5) Общение человека с самим собой.
15. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «масштабность процесса коммуникации и массовости вовлекаемых в него лиц».
1) Массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
2) Непосредственные и опосредованные.
3) Активные и пассивные.
4) Случайные и неслучайные.
5) Горизонтальные и вертикальные.
6) Вербальные и невербальные.
16. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «способ установления и поддержания контакта».
1) Массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
2) Непосредственные и опосредованные.
3) Активные и пассивные.
4) Случайные и неслучайные.
5) Горизонтальные и вертикальные.
6) Вербальные и невербальные.
17. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «степень организованности».
1) Массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
2) Непосредственные и опосредованные.

- 3) Активные и пассивные.
 - 4) Случайные и неслучайные.
 - 5) Горизонтальные и вертикальные.
 - 6) Вербальные и невербальные.
18. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «направление потока информации».
- 1) Массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
 - 2) Непосредственные и опосредованные.
 - 3) Активные и пассивные.
 - 4) Случайные и неслучайные.
 - 5) Горизонтальные и вертикальные.
 - 6) Вербальные и невербальные.
19. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «используемые знаковые системы».
- 1) Массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
 - 2) Непосредственные и опосредованные.
 - 3) Активные и пассивные.
 - 4) Вербальные и невербальные.
 - 5) Публичные, личностные, конфиденциальные.
 - 6) Эффективные и неэффективные.
20. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «специфика получателя».
- 1) Массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
 - 2) Непосредственные и опосредованные.
 - 3) Активные и пассивные.
 - 4) Вербальные и невербальные.
 - 5) Публичные, личностные, конфиденциальные.
 - 6) Эффективные и неэффективные.

9.1.2. Перечень вопросов для зачета

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

1. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «характер процесса, с учетом его результативности».
 - 1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная
 - 2) непосредственные и опосредованные
 - 3) активные и пассивные
 - 4) вербальные и невербальные
 - 5) публичные, личностные, конфиденциальные
 - 6) эффективные и неэффективные
2. Назовите вид коммуникации, который происходит в том случае, если сообщение получает или использует большое количество людей, зачастую состоящее из различных по интересам и коммуникативному опыту групп.
 - 1) массовая коммуникация
 - 2) коммуникация среднего уровня
 - 3) локальная коммуникация
3. Процесс деловой коммуникации осуществляется с помощью:
 - 1) только вербальных средств
 - 2) только невербальных средств
 - 3) вербальных и невербальных средств
4. Система знаков, включающая слова с их значениями и синтаксис, – это
 - 1) язык
 - 2) невербальная коммуникация

- 3) мимика
5. Какой эффект окажет игнорирование психического состояния партнера в момент собеседования на эффективность деловой встречи?
- 1) эффективность деловой беседы повысится
 - 2) эффективность деловой беседы понизится
 - 3) эффективность деловой беседы не изменится
6. К какой фазе деловой беседы относится установление контакта с собеседником; создание приятной атмосферы для беседы; привлечение внимания к предмету собеседования; пробуждение интереса к беседе; перехват инициативы (в случае необходимости)?
- 1) опровержение доводов собеседника
 - 2) начало беседы
 - 3) передача информации
 - 4) принятие решений
 - 5) аргументирование
7. Материальный или духовный объект жизни, в отношении которого формируется противоположная направленность активности людей, составляет:
- 1) субъект конфликта
 - 2) предмет конфликта
 - 3) мотивация оппонентов
 - 4) конфликтное сознание
 - 5) взаимодействие между оппонентами, противоборство
 - 6) эмоциональные переживания
8. Способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон, – это:
- 1) позиция
 - 2) конфликтоген
 - 3) конфликт
9. В соответствии с каким принципом построения этической аргументации моральные решения не должны зависеть от конкретного результата (любая взятка есть зло, обман одного клиента также аморален, как и многих)?
- 1) принцип системного подхода
 - 2) принцип утилитаризма
 - 3) принцип минимализма
 - 4) принцип нравственного императива
10. Укажите верное утверждение в отношении ведения бизнеса и применения в нем этических норм и правил.
- 1) бизнес, организованный на нравственно-этической основе, оказывается в конечном итоге более не выгодным, чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий деловые, партнерские отношения
 - 2) бизнес, организованный на нравственно-этической основе, оказывается в конечном итоге более выгодным, чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий деловые, партнерские отношения
 - 3) бизнес, организованный на нравственно-этической основе, ничем не отличается с точки зрения выгоды, чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий деловые, партнерские отношения

9.1.3. Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ

Деловые коммуникации

1. Назовите вид коммуникации, который происходит между и в больших социальных группах, а также в организациях.
- 1) массовая коммуникация
 - 2) коммуникация среднего уровня
 - 3) локальная коммуникация
2. Назовите вид коммуникации, который происходит между членами группы, имеющими равный ранг в системе управления организацией, между друзьями, равнозначными группами в обществе.

- 1) вертикальная
 - 2) восходящая
 - 3) горизонтальная
 - 4) нисходящая
3. Сигникативная функция речи:
- 1) отличает речь человека от коммуникации животных
 - 2) связана с регуляцией людей и саморегуляцией
 - 3) связана с тем, что слово обозначает не только отдельный предмет, но и целую группу сходных предметов и всегда является носителем существенных признаков
 - 4) состоит в передаче, отношений, желаний и чувств.
4. Регулятивная функция речи:
- 1) отличает речь человека от коммуникации животных
 - 2) связана с регуляцией людей и саморегуляцией
 - 3) связана с тем, что слово обозначает не только отдельный предмет, но и целую группу сходных предметов и всегда является носителем существенных признаков
 - 4) состоит в передаче, отношений, желаний и чувств
5. Какой фактор, позволяет увязать факты и детали, избежать двусмысленности, путаницы, недосказанности в эффективной деловой беседе?
- 1) фактор ясности
 - 2) фактор наглядности
 - 3) фактор постоянной направленности
 - 4) фактор ритма
 - 5) фактор повторения
6. Какой фактор, позволяющий деловой беседе пройти успешно, предполагает максимальное использование иллюстративных материалов (документов, информационных источников, таблиц, схем и пр.)?
- 1) фактор ясности
 - 2) фактор наглядности
 - 3) фактор постоянной направленности
 - 4) фактор ритма
 - 5) фактор повторения
7. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту, носит название:
- 1) позиция
 - 2) конфликтоген
 - 3) конфликтное сознание
8. К задачам конфликтологии как науки относятся:
- 1) изучение и интеграция информации, относящейся к разным областям наук, занимающихся проблемой конфликтов, без привлечения математических моделей и компьютерной техники
 - 2) разработка систем контроля и диагностики развития конфликтов и вариантов их разрешения
 - 3) определение предмета, а не содержания самого понятия конфликта
 - 4) анализ причин, источников и условий возникновения конфликтов
9. Назовите принцип делового поведения (по Л. Хосмеру), основанный на учении древнегреческих философов о личных интересах, сочетающихся с интересами других людей, и различии между интересами долгосрочными и краткосрочными.
- 1) никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании
 - 2) никогда не делай того, что не способствует формированию чувства локтя, так как все мы работаем на одну общую цель
 - 3) никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены основные моральные нормы общества
10. Назовите принцип делового поведения (по Л. Хосмеру), основанный на заповедях всемирных религий, призывающих к добру и состраданию.
- 1) никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании
 - 2) никогда не делай того, о чем нельзя было бы сказать, что это действительно честное,

открытое и истинное, о котором можно было бы с гордостью объявить на всю страну в прессе и по телевидению

3) никогда не делай того, что не способствует формированию чувства локтя, так как все мы работаем на одну общую цель

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

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 № 5 от «22» 9 2025 г.

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. ЭМИС	И.Г. Боровской	Согласовано, 806d2ff7-778b-4ed6- a3d7-87623a208b8c
Заведующий обеспечивающей каф. ФС	В.В. Орлова	Согласовано, e5bed15c-8ba7-4432- a72f-f86cdce57904
Начальник учебного управления	Г.А. Цой	Согласовано, 8a5745e4-63a0-4946- bbb0-ce4977ac113e

ЭКСПЕРТЫ:

Доцент, каф. ЭМИС	Е.А. Шельмина	Согласовано, 54cb71d7-43bf-4e94- 938e-094b7e6d003d
Доцент, каф. ФиС	Л.Л. Захарова	Согласовано, 99b56d4a-5ed0-40c3- 88c8-3a9ced18829e

РАЗРАБОТАНО:

Доцент, каф. ФиС	М.В. Крыгина	Разработано, 6d9b0e7d-9130-4400- 9211-84f3e7a4a67f
------------------	--------------	--