

Документ подписан простотой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко Павел Васильевич
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 04.11.2023 19:49:48
Уникальный программный ключ:
27e516f4c088deb62ba68945f4406e13fd454355

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



УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования

Документ подписан электронной подписью
Сертификат: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820
Владелец: Троян Павел Ефимович
Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **09.03.04 Программная инженерия**
Направленность (профиль) / специализация: **Индустриальная разработка программных продуктов**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **Заочный и вечерний факультет (ЗиВФ)**
Кафедра: **Кафедра автоматизации обработки информации (АОИ)**
Курс: **2**
Семестр: **3**
Учебный план набора 2019 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

| Виды учебной деятельности | 3 семестр | Всего | Единицы |
|------------------------------------|-----------|-------|---------|
| Лекционные занятия | 4 | 4 | часов |
| Практические занятия | 4 | 4 | часов |
| Самостоятельная работа | 60 | 60 | часов |
| Подготовка и сдача зачета | 4 | 4 | часов |
| Общая трудоемкость | 72 | 72 | часов |
| (включая промежуточную аттестацию) | | 2 | з.е. |

| Формы промежуточной аттестация | Семестр |
|--------------------------------|---------|
| Зачет | 3 |

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).

Индекс дисциплины: Б1.О.05.

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-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 | Знает особенности вербальных и невербальных средств общения, способен распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами; владеет способами аргументации в деловых коммуникациях |
| | 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 разновидностях функциональных стилей речи и особенностях их применения |
| | 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; владеет навыками чтения и перевода информации на иностранном(ых) языке(ах) академической и профессиональной направленности | Умеет следовать классической схеме публичного выступления; понимает специфику письменных коммуникаций; владеет стратегическими и тактическими приемами ведения деловых переговоров |
| | 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 | Владеет навыками применения правил поведения на профессиональных веб-форумах и в блогосфере; владеет навыками письменного общения с использованием электронных средств коммуникации |
| Общепрофессиональные компетенции | | |
| - | - | - |
| 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 |
|---|-------------|-----------|
| | | 3 семестр |
| Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего | 8 | 8 |
| Лекционные занятия | 4 | 4 |
| Практические занятия | 4 | 4 |
| Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего | 60 | 60 |
| Подготовка к зачету | 18 | 18 |
| Подготовка к тестированию | 15 | 15 |
| Подготовка к контрольной работе | 15 | 15 |
| Подготовка к выступлению (докладу) | 12 | 12 |
| 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 | Сам. раб., ч | Всего часов (без зачета) | Формируемые компетенции |
|--|--------------|---------------|--------------|--------------------------|-------------------------|
| 3 семестр | | | | | |
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | 1 | 1 | 13 | 15 | УК-4 |
| 2 Средства коммуникации | 1 | - | 9 | 10 | УК-4 |
| 3 Формы деловой коммуникации | - | 1 | 12 | 13 | УК-4 |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях | 1 | 1 | 13 | 15 | УК-4 |
| 5 Этика и этикет деловых отношений | 1 | 1 | 13 | 15 | УК-4 |
| Итого за семестр | 4 | 4 | 60 | 68 | |
| Итого | 4 | 4 | 60 | 68 | |

5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

| Названия разделов (тем) дисциплины | Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) | Трудоемкость (лекционные занятия), ч | Формируемые компетенции |
|------------------------------------|--|--------------------------------------|-------------------------|
| | | | |

| 3 семестр | | | |
|--|---|---|------|
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникативный процесс. | 1 | УК-4 |
| | Итого | 1 | |
| 2 Средства коммуникации | Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации. | 1 | УК-4 |
| | Итого | 1 | |
| 3 Формы деловой коммуникации | Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление. | 0 | УК-4 |
| | Итого | - | |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях | Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта. | 1 | УК-4 |
| | Итого | 1 | |
| 5 Этика и этикет деловых отношений | Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека. | 1 | УК-4 |
| | Итого | 1 | |
| Итого за семестр | | 4 | |
| Итого | | 4 | |

5.3. Контрольные работы

Не предусмотрено учебным планом

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 |
|------------------------------------|---|-----------------|-------------------------|
| 3 семестр | | | |

| | | | |
|--|---|---|------|
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | Значение деловой коммуникации в современном обществе. Проявление и профилактика стресса в профессиональной деятельности. Основные правила ведения делового спора и значение критики в процессе профессиональной деятельности. | 1 | УК-4 |
| | Итого | 1 | |
| 3 Формы деловой коммуникации | Коммуникации в организациях и основы корпоративной культуры. | 1 | УК-4 |
| | Итого | 1 | |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях | Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения. | 1 | УК-4 |
| | Итого | 1 | |
| 5 Этика и этикет деловых отношений | Элементы имиджа делового человека и этикет делового общения. Этика и этические проблемы деловых отношений. | 1 | УК-4 |
| | Итого | 1 | |
| Итого за семестр | | 4 | |
| Итого | | 4 | |

5.6. 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 |
|--|------------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------------------------|
| 3 семестр | | | | |
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | Подготовка к зачету | 4 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 3 | УК-4 | Тестирование |
| | Подготовка к контрольной работе | 3 | УК-4 | Контрольная работа |
| | Подготовка к выступлению (докладу) | 3 | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
| | Итого | 13 | | |
| 2 Средства коммуникации | Подготовка к зачету | 3 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 3 | УК-4 | Тестирование |
| | Подготовка к контрольной работе | 3 | УК-4 | Контрольная работа |
| | Итого | 9 | | |

| | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|----|------|---------------------------------|
| 3 Формы деловой коммуникации | Подготовка к зачету | 3 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 3 | УК-4 | Тестирование |
| | Подготовка к контрольной работе | 3 | УК-4 | Контрольная работа |
| | Подготовка к выступлению (докладу) | 3 | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
| | Итого | 12 | | |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях | Подготовка к зачету | 4 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 3 | УК-4 | Тестирование |
| | Подготовка к контрольной работе | 3 | УК-4 | Контрольная работа |
| | Подготовка к выступлению (докладу) | 3 | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
| | Итого | 13 | | |
| 5 Этика и этикет деловых отношений | Подготовка к зачету | 4 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 3 | УК-4 | Тестирование |
| | Подготовка к контрольной работе | 3 | УК-4 | Контрольная работа |
| | Подготовка к выступлению (докладу) | 3 | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
| | Итого | 13 | | |
| Итого за семестр | | 60 | | |
| | Подготовка и сдача зачета | 4 | | Зачет |
| Итого | | 64 | | |

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 занятий

| Формируемые компетенции | Виды учебной деятельности | | | Формы контроля |
|-------------------------|---------------------------|------------|-----------|--|
| | Лек. зан. | Прак. зан. | Сам. раб. | |
| УК-4 | + | + | + | Выступление (доклад) на занятии, 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. [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. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6419>.

2. Кривокопа Е. И. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокопа. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 192 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.).

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов ТУСУР заочной формы обучения / А. А. Кондратьева - 2018. 19 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8409>.

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

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

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

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

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

8.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

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.

8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 228 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор;
- Проекционный экран;
- Камера;
- Микрофон;

- Тумба для докладчика;
- Магнитно-маркерная доска - 2 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Adobe Reader;
- Google Chrome;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- Microsoft Office Standard 2013;
- Microsoft Windows;

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 305 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 302 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Интерактивная панель;
- Камера;
- Микрофон;
- Тумба для докладчика;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Adobe Reader;
- Google Chrome;
- Microsoft Office 2013;
- OBS Studio;
- VLC media player;
- Windows 10;

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 419 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор;
- Проекционный экран;
- Камера;
- Микрофон;
- Шкаф-сейф для оборудования;
- Магнитно-маркерная доска - 2 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Adobe Reader;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;

- Microsoft Office 2007;
- Windows;

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 204 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа; 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 500 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 419 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор;
- Проекционный экран;
- Камера;
- Микрофон;
- Шкаф-сейф для оборудования;
- Магнитно-маркерная доска - 2 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Adobe Reader;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- Microsoft Office 2007;
- Windows;

8.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

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

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

Описание имеющегося оборудования:

- учебная мебель;

- компьютеры;

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

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;

- 7-Zip;
- Google Chrome.

8.4. 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 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
| | | 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 |
| | | Контрольная работа | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |

| | | | |
|-------------------------------------|------|---------------------------------|---|
| 3 Формы деловой коммуникации | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
| | | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Контрольная работа | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
| | | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Контрольная работа | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 5 Этика и этикет деловых отношений | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
| | | 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

- б) 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

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 тем для выступления (доклада) на занятии

1. Спор как вид делового общения.
2. Критика в процессе профессиональной деятельности.
3. Дружеские отношения в трудовом коллективе.
4. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
5. Реклама как разновидность деловой коммуникации.

9.1.4. 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. Вид коммуникаций, который реализуется посредством устных и письменных сообщений:

- 1) вербальная коммуникация
- 2) невербальная коммуникация
- 3) личностная коммуникация
4. Укажите базовые элементы коммуникационного процесса.
 - 1) отправитель
 - 2) сообщение
 - 3) критерии коммуникации
 - 4) канал
 - 5) получатель (адресат)
5. Лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее в коммуникационном процессе, – это:
 - 1) отправитель информации
 - 2) сообщение
 - 3) канал передачи информации
 - 4) получатель (адресат) информации
6. Средство передачи информации в коммуникационном процессе – это:
 - 1) отправитель информации
 - 2) сообщение
 - 3) канал передачи информации
 - 4) получатель (адресат) информации
7. Лицо, которому предназначена информация, и которое интерпретирует её в коммуникационном процессе, – это:
 - 1) отправитель информации
 - 2) сообщение
 - 3) канал передачи информации
 - 4) получатель (адресат) информации
8. Как называется контакт между партнерами в коммуникационном процессе?
 - 1) коммуникативное событие
 - 2) коммуникативный канал
 - 3) получатель (адресат) информации
9. Назовите фазу коммуникационного контакта, которая предполагает обоснование партнерами собственной точки зрения, а также осмысление и обсуждение аргументов партнера.
 - 1) фаза установления контакта
 - 2) фаза концентрации
 - 3) фаза закрепления результата и завершения контакта
 - 4) фаза анализа
 - 5) фаза подготовки
 - 6) фаза аргументации и убеждения
10. Назовите фазу коммуникационного контакта, на которой подводятся итоги достигнутым договоренностям, происходит принятие партнерами на себя ответственности за принятые решения или сообщается о прекращении контакта, если коммуникация оказалась неприятна партнерам.
 - 1) фаза установления контакта
 - 2) фаза концентрации
 - 3) фаза закрепления результата и завершения контакта
 - 4) фаза анализа
 - 5) фаза подготовки
 - 6) фаза аргументации и убеждения

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 / электронном журнале 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 9.2.

Таблица 9.2 – 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 № 6 от «31» 8 2018 г.

СОГЛАСОВАНО:

| Должность | Инициалы, фамилия | Подпись |
|-----------------------------------|-------------------|--|
| Заведующий выпускающей каф. АОИ | Ю.П. Ехлаков | Согласовано, fdf0dc33-e509-42fa- af0a-bcfb714be725 |
| Заведующий обеспечивающей каф. ФС | Т.И. Сулова | Согласовано, 6cd9d2c4-8a67-41e9- afa0-702d5a59e230 |
| Начальник учебного управления | Е.В. Саврук | Согласовано, fa63922b-1fce-4aba- 845d-9ce7670b004c |
| Декан ЗиВФ | И.В. Осипов | Согласовано, 126832c4-9aa6-45bd- 8e71-e9e09d25d010 |

ЭКСПЕРТЫ:

| | | |
|------------------|---------------|--|
| Доцент, каф. АОИ | Н.Ю. Салмина | Согласовано, ed28a52c-a209-461c- b4ed-4e958affbfc7 |
| 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 |
|------------------|--------------|--|