

Документ подписан простотой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Сенченко Павел Васильевич  
Должность: Проректор по учебной работе  
Дата подписания: 13.11.2023 12:43:04  
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  
Проректор по УР

Документ подписан электронной подписью  
Сертификат: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c  
Владелец: Сенченко Павел Васильевич  
Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**  
Направление подготовки / специальность: **38.03.02 Менеджмент**  
Направленность (профиль) / специализация: **Экономика и управление на предприятии**  
Форма обучения: **очная**  
Факультет: **Экономический факультет (ЭФ)**  
Кафедра: **Кафедра менеджмента (Менеджмента)**  
Курс: **1**  
Семестр: **2**  
Учебный план набора 2023 года

**Объем дисциплины и виды учебной деятельности**

Виды учебной деятельности	2 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	18	18	часов
Практические занятия	18	18	часов
Самостоятельная работа	36	36	часов
Общая трудоемкость	72	72	часов
(включая промежуточную аттестацию)	2	2	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр
Зачет	2

## **1. Общие положения**

### **1.1. Цели дисциплины**

1. Освоение теоретических основ деловых коммуникаций и формирования навыка взаимодействия с партнерами в профессиональной и деловой сфере.

2. Развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности.

### **1.2. Задачи дисциплины**

1. Дать студентам представление о деловой коммуникации как взаимодействии партнеров в профессиональной и деловой сфере.

2. Сформировать умения организации и проведения таких форм деловой коммуникации как деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание с соблюдением требований и норм профессиональной этики.

3. Обучить эффективным технологиям и практикам в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.

4. Сформировать представления о деловом имидже и этических установках в деловых коммуникациях.

## **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.1.3.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

## **3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<b>Универсальные компетенции</b>		

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия, основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	Знать нормативные, коммуникативные, этические аспекты социального взаимодействия в устной и письменной речи; особенности моделирования речи в разных речевых ситуациях; специфику коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе делового общения в коллективе
	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	Уметь успешно организовывать коммуникацию в зависимости от социального и профессионального контекстов; использовать современный понятийный аппарат для освоения элементарных профессиональных навыков
	УК-3.3. Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; учитывает мнения и особенности поведения окружающих; ориентирован на результат	Владеть навыками работы с различными категориями слушателей в команде; способностью составлять и произносить текст в разных видах и жанрах; способностью логико-композиционного анализа текста; способностью выстраивать диалог в команде

УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Знает принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья	Знает правила этичного поведения при осуществлении коммуникация с лицами с ограниченными возможностями здоровья; виды барьеров коммуникаций и способы их преодоления; психологические законы коммуникаций с лицами с ограниченными возможностями здоровья
	УК-9.2. Умеет выбирать стратегию коммуникации в повседневной и профессиональной деятельности с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	Умеет определять физические и психологические барьеры коммуникаций; выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями лиц с ограниченными возможностями здоровья
	УК-9.3. Владеет способами взаимодействия с лицами, имеющими ограниченными возможностями здоровья или инвалидность, в социальной и профессиональной сферах	Владеет навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; навыками использования методов и средств взаимодействия на основе принципов этики общения с лицами, имеющими ограниченными возможностями здоровья
<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
		2 семестр
<b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	36	36
Лекционные занятия	18	18
Практические занятия	18	18
<b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	36	36
Подготовка к зачету	16	16
Подготовка к тестированию	20	20
<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	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
<b>2 семестр</b>					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	4	4	6	14	УК-3, УК-9
2 Средства коммуникации	4	4	8	16	УК-3, УК-9
3 Формы деловой коммуникации	2	2	6	10	УК-3, УК-9
4 Конфликты в деловых коммуникациях	4	4	8	16	УК-3, УК-9
5 Этика и этикет деловых отношений	4	4	8	16	УК-3, УК-9
Итого за семестр	18	18	36	72	
Итого	18	18	36	72	

### 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
<b>2 семестр</b>			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс.	4	УК-3, УК-9
	Итого	4	
2 Средства коммуникации	Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации.	4	УК-3, УК-9
	Итого	4	
3 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление.	2	УК-3, УК-9
	Итого	2	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта.	4	УК-3, УК-9
	Итого	4	

5 Этика и этикет деловых отношений	Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека.	4	УК-3, УК-9
	Итого	4	
Итого за семестр		18	
Итого		18	

### 5.3. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.3.

Таблица 5.3. – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов (тем) дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
<b>2 семестр</b>			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Коммуникативные роли и модели поведения в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении.	4	УК-3, УК-9
	Итого	4	
2 Средства коммуникации	Вербальные ресурсы коммуникации. Умение задавать вопросы и слушать как ресурс деловой коммуникации. Формы невербальных коммуникаций. Жесты в коммуникациях. Взаиморасположение и позы собеседников в пространстве.	4	УК-3, УК-9
	Итого	4	
3 Формы деловой коммуникации	Публичное выступление. Техника доклада и презентации. Речевые приемы презентации. Речевое поведение. Типы стратегий речевого поведения в общении. Управление общением.	2	УК-3, УК-9
	Итого	2	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Понятие конфликта, его структура и типы. Причины возникновения конфликтов. Динамика конфликта. Последствия конфликтов	4	УК-3, УК-9
	Итого	4	
5 Этика и этикет деловых отношений	Особенности этикета деловых коммуникаций. Основные правила и принципы делового этикета. Методики установления контакта для успешного осуществления коммуникации в инокультурной среде.	4	УК-3, УК-9
	Итого	4	

Итого за семестр	18	
Итого	18	

#### 5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

#### 5.5. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

#### 5.6. Самостоятельная работа

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

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

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
<b>2 семестр</b>				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Подготовка к зачету	2	УК-3, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	4	УК-3, УК-9	Тестирование
	Итого	6		
2 Средства коммуникации	Подготовка к зачету	4	УК-3, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	4	УК-3, УК-9	Тестирование
	Итого	8		
3 Формы деловой коммуникации	Подготовка к зачету	2	УК-3, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	4	УК-3, УК-9	Тестирование
	Итого	6		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Подготовка к зачету	4	УК-3, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	4	УК-3, УК-9	Тестирование
	Итого	8		
5 Этика и этикет деловых отношений	Подготовка к зачету	4	УК-3, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	4	УК-3, УК-9	Тестирование
	Итого	8		
Итого за семестр		36		
Итого		36		

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

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

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

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности			Формы контроля
	Лек. зан.	Прак. зан.	Сам. раб.	
УК-3	+	+	+	Зачёт, Тестирование
УК-9	+	+	+	Зачёт, Тестирование

## 6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

### 6.1. Балльные оценки для форм контроля

Балльные оценки для форм контроля представлены в таблице 6.1.

Таблица 6.1 – Балльные оценки

Формы контроля	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
<b>2 семестр</b>				
Зачёт	0	0	0	0
Тестирование	30	30	40	100
Итого максимум за период	30	30	40	100
Нарастающим итогом	30	60	100	100

### 6.2. Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Пересчет баллов в оценки за текущий контроль представлен в таблице 6.2.

Таблица 6.2 – Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Баллы на дату текущего контроля	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату ТК	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату ТК	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату ТК	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату ТК	2

### 6.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 6.3.

Таблица 6.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 – 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 – 89	B (очень хорошо)
	75 – 84	C (хорошо)
	70 – 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 – 69	E (посредственно)
	60 – 64	
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

## 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>.

### 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. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8095>.

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

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

**Для лиц с нарушениями зрения:**

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

**Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

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

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

### **7.4. 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; 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 501 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор Acer X1128H;
- Проекционный экран;
- Магнитно-маркерная доска (настенная);
- Магнитно-маркерная доска (на ножках);
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip;
- FoxitReader;
- Google Chrome;
- Microsoft Access 2013 Microsoft;
- Microsoft Project 2013;
- Microsoft Visio 2013;
- Microsoft Windows 7 Pro;

- Mozilla Firefox;
- OpenOffice;
- Консультант Плюс;

### 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-3, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
2 Средства коммуникации	УК-3, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
3 Формы деловой коммуникации	УК-3, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
4 Конфликты в деловых коммуникациях	УК-3, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
5 Этика и этикет деловых отношений	УК-3, УК-9	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 (неудовлетворительно)	< 60% от максимальной суммы баллов	отсутствие знаний или фрагментарные знания	отсутствие умений или частично освоенное умение	отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков
3 (удовлетворительно)	от 60% до 69% от максимальной суммы баллов	общие, но не структурированные знания	в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение	в целом успешное, но не систематическое применение навыков
4 (хорошо)	от 70% до 89% от максимальной суммы баллов	сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков
5 (отлично)	≥ 90% от максимальной суммы баллов	сформированные систематические знания	сформированное умение	успешное и систематическое применение навыков

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.  
Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

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

### 9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

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. Конформистский тип в деловом общении
  - а) пытается утвердить себя среди других
  - б) старается быть как все
  - в) действует, не думая о последствиях
  - г) не терпит к другим
4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
  - а) жестов
  - б) информационных технологий
  - в) определенного темпа речи
  - г) устной речи
5. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
  - а) духовные идеалы партнера-адресата
  - б) когнитивные структуры партнера-адресата
  - в) потребности и склонности партнера-адресата

- г) ценностные установки партнера-адресата
- 6. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
  - а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
  - б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
  - в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник
  - г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
- 7. Выберите верное утверждение:
  - а) вербальное взаимодействие – это использование языка жестов
  - б) невербальное взаимодействие свидетельствует о желаемом уровне общения
  - в) деловая коммуникация не имеет формальных ограничений
  - г) потребительская модель общения носит коллективистский характер
- 8. К общим функциям речи относятся:
  - а) коммуникативная
  - б) конструктивная
  - в) экспрессивная
  - г) волюнтаривная
- 9. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:
  - а) выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
  - б) дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
  - в) расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
  - г) сокрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств
- 10. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
  - а) альтернативные
  - б) зеркальные
  - в) информационные
  - г) риторические

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

1. Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление.
2. Коммуникативно-психологические основы делового общения.
3. Вербальные средства коммуникации.
4. Невербальные средства коммуникации.
5. Письменные формы делового общения.
6. Формирование имиджа в деловых коммуникациях.
7. Конфликты и способы их решения.
8. Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях.
9. Деловая этика и этикет.
10. Искусство ведения переговоров.

### **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 9.4.

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 Менеджмента  
протокол № 1 от «25» 1 2023 г.

### СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. Менеджмента	М.А. Афонасова	Согласовано, b62b44b3-4a58-4b2a- 82c7-683ac1767431
Заведующий обеспечивающей каф. Менеджмента	М.А. Афонасова	Согласовано, b62b44b3-4a58-4b2a- 82c7-683ac1767431
И.О. начальника учебного управления	И.А. Лариошина	Согласовано, c3195437-a02f-4972- a7c6-ab6ee1f21e73

### ЭКСПЕРТЫ:

Доцент, каф. менеджмента	В.Н. Жигалова	Согласовано, dec6e6e7-b4c0-4c62- 9f1f-45ed75c9d599
Старший преподаватель, каф. менеджмента	Т.В. Архипова	Согласовано, 5bed9bb2-b5e4-45e5- a225-2b5897e978ed

### РАЗРАБОТАНО:

Профессор, каф. менеджмента	М.Ю. Раитина	Разработано, 9f260b00-061f-4171- ae7f-13cd3583f3ec
-----------------------------	--------------	--