

Документ подписан электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Сенченко Павел Васильевич  
Должность: Проректор по учебной работе  
Дата подписания: 26.10.2023 07:45:23  
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 учебной работе

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: **27.03.02 Управление качеством**

Направленность (профиль) / специализация: **Управление качеством в информационных системах**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **ФИТ, Факультет инновационных технологий**

Кафедра: **УИ, Кафедра управления инновациями**

Курс: **1**

Семестр: **1**

Учебный план набора 2020 года

Распределение рабочего времени

| № | Виды учебной деятельности | 1 семестр | Всего | Единицы |
|---|---------------------------|-----------|-------|---------|
| 1 | Лекции                    | 18        | 18    | часов   |
| 2 | Практические занятия      | 18        | 18    | часов   |
| 3 | Всего аудиторных занятий  | 36        | 36    | часов   |
| 4 | Самостоятельная работа    | 36        | 36    | часов   |
| 5 | Всего (без экзамена)      | 72        | 72    | часов   |
| 6 | Общая трудоемкость        | 72        | 72    | часов   |
|   |                           | 2.0       | 2.0   | З.Е.    |

Зачёт: 1 семестр

Томск

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 Управление качеством, утвержденного 09.02.2016 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФиС «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_.

Разработчик:

доцент каф. ФиС \_\_\_\_\_ Л. В. Шевченко

Заведующий обеспечивающей каф.  
ФиС

\_\_\_\_\_ В. В. Орлова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФИТ \_\_\_\_\_ Г. Н. Нариманова

Заведующий выпускающей каф.  
УИ

\_\_\_\_\_ Г. Н. Нариманова

Эксперты:

Доцент кафедры конструирования  
и производства радиоаппаратуры  
(КИПР)

\_\_\_\_\_ Н. Н. Кривин

Доцент кафедры философии и со-  
циологии (ФиС)

\_\_\_\_\_ Л. Л. Захарова

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

развитие у студентов-бакалавров коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

### 1.2. Задачи дисциплины

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

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.01.03) относится к блоку 1 (базовая часть).

Последующими дисциплинами являются: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, Основы проектной деятельности, Оценка эффективности проектов, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Проектная деятельность (ГПО-1), Проектная деятельность (ГПО-2), Проектная деятельность (ГПО-3), Проектная деятельность (ГПО-4), Разработка и проведение тренингов по интеграции личности в общество.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия ;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** - стратегии и технологии деловых коммуникаций; - основные элементы модели коммуникации; - ресурсы воздействия в деловых коммуникациях; - организационные и этические аспекты коммуникационного взаимодействия.

- **уметь** - выделять субъектов деловых коммуникаций; - анализировать среду в которой происходит общение; - выделять типы стратегий и технологий деловых коммуникаций; - использовать различные технологии коммуникативного воздействия; - диагностировать опасные ситуации коммуникативного воздействия; - применять технологии защиты от манипулятивного воздействия.

- **владеть** - публичного выступления; - подготовки и проведения деловых мероприятий различных жанров; - анализа контекстов деловой коммуникации; - создания благоприятной обстановки и условий для преодоления психологических барьеров; - четко и логично формулировать свои мысли и выдвигать аргументы в споре.

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

| Виды учебной деятельности | Всего часов | Семестры |
|---------------------------|-------------|----------|
|---------------------------|-------------|----------|

|   |     |           |
|---|-----|-----------|
|   |     | 1 семестр |
| Аудиторные занятия (всего)  | 36  | 36        |
| Лекции  | 18  | 18        |
| Практические занятия  | 18  | 18        |
| Самостоятельная работа (всего)                                    | 36  | 36        |
| Выполнение домашних заданий                                       | 14  | 14        |
| Выполнение индивидуальных заданий                                 | 6   | 6         |
| Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 2   | 2         |
| Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 14  | 14        |
| Всего (без экзамена)  | 72  | 72        |
| Общая трудоемкость, ч   | 72  | 72        |
| Зачетные Единицы  | 2.0 | 2.0       |

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

| Названия разделов дисциплины   | Лек., ч | Прак. зан., ч | Сам. раб., ч | Всего часов (без экзамена) | Формируемые компетенции |
|--|---------|---------------|--------------|----------------------------|-------------------------|
| 1 семестр  |         |               |              |                            |                         |
| 1 Коммуникационные стратегии.  | 4       | 2             | 4            | 10                         | ОК-6                    |
| 2 Ресурсы деловой коммуникации   | 4       | 4             | 5            | 13                         | ОК-6                    |
| 3 Модель деловой коммуникации, основные элементы коммуникативной деятельности. | 2       | 2             | 7            | 11                         | ОК-6                    |
| 4 Технологии коммуникативного воздействия.                                     | 4       | 4             | 8            | 16                         | ОК-6                    |
| 5 Основные форматы деловой коммуникации.                                       | 4       | 6             | 12           | 22                         | ОК-6                    |
| Итого за семестр   | 18      | 18            | 36           | 72                         |                         |
| Итого  | 18      | 18            | 36           | 72                         |                         |

### 5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

| Названия разделов             | Содержание разделов дисциплины (по лекциям)                     | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|-------------------------------|---|-----------------|-------------------------|
| 1 семестр                     |   |                 |                         |
| 1 Коммуникационные стратегии. | Типы коммуникационных целей. Факторы эффективности воздействия. | 4               | ОК-6                    |
|                               | Итого   | 4               |                         |

|  |  |    |      |
|--|--|----|------|
| 2 Ресурсы деловой коммуникации   | Вербальные ресурсы. Понятие и метафора - основные закономерности использования в деловой коммуникации. | 4  | ОК-6 |
|  | Итого  | 4  |      |
| 3 Модель деловой коммуникации, основные элементы коммуникативной деятельности. | Коммуникативная позиция и принципы её определения.   | 2  | ОК-6 |
|  | Итого  | 2  |      |
| 4 Технологии коммуникативного воздействия.                                     | Логико-диалогические технологии. Манипулятивные технологии.  | 4  | ОК-6 |
|  | Итого  | 4  |      |
| 5 Основные форматы деловой коммуникации.                                       | Публичное выступление. Общие характеристики, композиция публичной речи.                                | 4  | ОК-6 |
|  | Итого  | 4  |      |
| Итого за семестр   |  | 18 |      |

### 5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

| Наименование дисциплин   | № разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
|  | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Последующие дисциплины   |   |   |   |   |   |
| 1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты | +   | + |   |   | + |
| 2 Основы проектной деятельности  | +   | + | + | + | + |
| 3 Оценка эффективности проектов  |   | + |   | + | + |
| 4 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности                | +   | + | + |   |   |
| 5 Проектная деятельность (ГПО-1)   | +   |   |   |   | + |
| 6 Проектная деятельность (ГПО-2)   | +   |   |   |   | + |
| 7 Проектная деятельность (ГПО-3)   | +   |   |   |   | + |
| 8 Проектная деятельность (ГПО-4)   | +   |   |   |   | + |
| 9 Разработка и проведение тренингов по интеграции личности в общество                                | +   |   | + | + | + |

### 5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

| Компетенци<br>и | Виды занятий |            |           | Формы контроля   |
|-----------------|--------------|------------|-----------|--|
|                 | Лек.         | Прак. зан. | Сам. раб. |  |
| ОК-6            | +            | +          | +         | Домашнее задание, Коллоквиум, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест |

### 6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

### 7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

### 8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

| Названия разделов  | Наименование практических занятий (семинаров)  | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|--|--|-----------------|-------------------------|
| 1 семестр  |  |                 |                         |
| 1 Коммуникационные стратегии.  | Типы коммуникационных целей. Факторы эффективности воздействия.  | 2               | ОК-6                    |
|  | Итого  | 2               |                         |
| 2 Ресурсы деловой коммуникации   | Вербальные ресурсы. Понятие и метафора - основные закономерности использования в деловой коммуникации. | 4               | ОК-6                    |
|  | Итого  | 4               |                         |
| 3 Модель деловой коммуникации, основные элементы коммуникативной деятельности. | Коммуникативная позиция и принципы её определения.   | 2               | ОК-6                    |
|  | Итого  | 2               |                         |
| 4 Технологии коммуникативного воздействия.                                     | Логико-диалогические технологии. Манипулятивные технологии.  | 4               | ОК-6                    |
|  | Итого  | 4               |                         |
| 5 Основные форматы деловой коммуникации.                                       | Публичное выступление. Общие характеристики, композиция публичной речи.                                | 6               | ОК-6                    |
|  | Итого  | 6               |                         |
| Итого за семестр   |  | 18              |                         |

### 9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов  | Виды самостоятельной работы                 | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля                      |
|--------------------|---|-----------------|-------------------------|-------------------------------------|
| 1 семестр          |   |                 |                         |                                     |
| 1 Коммуникационные | Подготовка к практическим занятиям, семина- | 2               | ОК-6                    | Коллоквиум, Опрос на занятиях, Тест |

|  |   |    |      |   |
|--|---|----|------|---|
| е стратегии.   | рам   |    |      |   |
|  | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 2  |      |   |
|  | Итого   | 4  |      |   |
| 2 Ресурсы деловой коммуникации   | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 2  | ОК-6 | Домашнее задание, Тест                    |
|  | Выполнение домашних заданий                                       | 3  |      |   |
|  | Итого   | 5  |      |   |
| 3 Модель деловой коммуникации, основные элементы коммуникативной деятельности. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 2  | ОК-6 | Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест |
|  | Выполнение домашних заданий                                       | 5  |      |   |
|  | Итого   | 7  |      |   |
| 4 Технологии коммуникативного воздействия.                                     | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 2  | ОК-6 | Тест                                      |
|  | Выполнение индивидуальных заданий                                 | 6  |      |   |
|  | Итого   | 8  |      |   |
| 5 Основные форматы деловой коммуникации.                                       | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 6  | ОК-6 | Выступление (доклад) на занятии, Тест     |
|  | Выполнение домашних заданий                                       | 6  |      |   |
|  | Итого   | 12 |      |   |
| Итого за семестр   |   | 36 |      |   |
| Итого  |   | 36 |      |   |

### 10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

### 11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

#### 11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

| Элементы учебной деятельности   | 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 |
|---------------------------------|--|---|---|------------------|
| 1 семестр                       |  |   |   |                  |
| Выступление (доклад) на занятии | 5  | 5   | 5   | 15               |
| Домашнее задание                | 10   | 10  | 10  | 30               |

|                          |    |    |     |     |
|--------------------------|----|----|-----|-----|
| Коллоквиум               | 5  | 5  | 5   | 15  |
| Опрос на занятиях        | 5  | 5  | 5   | 15  |
| Тест                     | 5  | 10 | 10  | 25  |
| Итого максимум за период | 30 | 35 | 35  | 100 |
| Нарастающим итогом       | 30 | 65 | 100 | 100 |

### 11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

| Баллы на дату контрольной точки                       | Оценка |
|---|--------|
| ≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ         | 5      |
| От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 4      |
| От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 3      |
| < 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ         | 2      |

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

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

| Оценка (ГОС)                         | 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)   |
| 65 - 69                              |  |                         |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено)      | 60 - 64  | E (посредственно)       |
| 2 (неудовлетворительно) (не зачтено) | Ниже 60 баллов   | F (неудовлетворительно) |

## 12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 12.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572> (дата обращения: 15.11.2021).

### 12.2. Дополнительная литература

1. Кривокопа, Евгения Ивановна. Деловые коммуникации : учебное пособие для вузов. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 192 с (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

2. Психология в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: Курс лекций / Л. В. Смольникова - 2016. 203 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6419> (дата обращения: 15.11.2021).

### 12.3. Учебно-методические пособия

#### 12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Методические указания к лабораторным работам / А. А. Кондратьева - 2018. 28 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8497> (дата обращения: 15.11.2021).



### **12.3.2. 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.

### **12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. [www.top-personal.ru](http://www.top-personal.ru) – Журнал "Управление персоналом"
2. [www.dis.ru/manag](http://www.dis.ru/manag) – Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
3. <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh> – информационные, справочные и нормативные базы данных

## **13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение**

### **13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины**

#### **13.1.1. 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 количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

#### **13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий**

Лекционная 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

634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 312 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Компьютер Intel(R) Core (TM)2 CPU;
- Проектор Benq;
- Экран для проектора;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
- Microsoft Windows
- OpenOffice

### **13.1.3. 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, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

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

### **13.2. 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 зрениями 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.

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

### **14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации**

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

#### **14.1.1. Тестовые задания**

1. Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что:
  - а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели;
  - б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом;
  - в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений;
  - г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.
2. Перцептивной стороной общения является:

- а) обмен информацией между участниками общения;
- б) взаимодействие участников общения;
- в) взаимовлияние друг на друга участников общения;
- г) восприятие друг друга партнерами по общению.

3. Приведите в соответствие.

Различают следующие основные функции делового общения:

- а) инструментальная функция
  - б) интегративная функция
  - в) трансляционная функция
  - г) функция социального контроля
- 1) раскрывает общение как средство объединения людей
  - 2) функция передачи способов деятельности, оценок и т. д.
  - 3) регламентация поведения деятельности
  - 4) характеризует общение социальный механизм управления и передачи информации, необ-

ходимой для

действия

4. Коммуникации – это \_\_\_\_\_ информацией, идеями, мнениями между субъектами взаимодействия.

5. При подготовке публичного выступления важно понимать, что искусство речи не зависит от:

- А) личности докладчика, того как он держится
- Б) вербального и невербального способа передачи сообщения
- В) содержания и структуры сообщения
- Г) нет верного ответа
- Д) определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста

6. Перед важной презентацией Вам рекомендовали поработать над Вашим акустическим образом. Что к нему относится?

- А) совокупность дыхания, артикуляции, произношения, интонации, модуляции, темпа речи, паузы, грамотности речи представляют собой...
- Б) одежда, телодвижения, мимика, жесты, визуальный контакт с аудиторией
- В) мелодизм речи, различное озвучивание важных и менее важных слов в одном предложении

нии

Г) все ответы верны

7. В структуру речевого общения входит ...

- 1) значение и смысл слов, фраз
- 2) кинесика
- 3) паралингвистика
- 4) такесика

8. Скрытое управление поведением партнера

- 1) манипулирование
- 2) принуждение
- 3) заражение
- 4) просьба

9. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации:

- 1) эмпатия
- 2) идентификация
- 3) установка
- 4) проекция

10. Процесс расшифровки смысла сообщений представляет собой ... слушание.

- 1) направленное
- 2) рефлексивное
- 3) эмпатическое

- 4) нереплексивное
11. Психологический механизм самосознания
  - 1) эмпатия
  - 2) идентификация
  - 3) рефлексия
  - 4) атрибуция
12. Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества – это ... уровень общения.
  - 1) интимно – личностный
  - 2) ритуальный, или социально – ролевой
  - 3) деловой
  - 4) прагматический
13. Идентификация:
  - 1) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.
  - 2) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника
  - 3) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации
14. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо:
  - 1) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления
  - 2) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя пресекать агрессивные реплики со стороны участников
15. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
  - 1) Духовные идеалы партнера-адресата
  - 2) Когнитивные структуры партнера-адресата
  - 3) Потребности и склонности партнера-адресата
  - 4) Ценностные установки партнера-адресата
16. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
  - 1) Жестов
  - 2) Информационных технологий
  - 3) Определенного темпа речи
  - 4) Похлопываний по плечу
  - 5) Устной речи
17. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:
  - 1) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
  - 2) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
  - 3) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
  - 4) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
  - 5) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы
18. Важнейшими отличительными признаками делового общения являются:
  - 1) формально-статусный принцип взаимодействия субъектов общения
  - 2) инструментальная направленность общения на решение социально-значимой проблемы
  - 3) реализация общения в какой-либо совместной профессиональной деятельности людей
19. Вербальные приемы, которые могут способствовать предупреждению конфликтов - это:
  - 1) «Вы-подход»
  - 2) Прием «Да... но»
  - 3) Корректная аргументация и постановка вопросов
20. Выберите среди перечисленных ниже основные техники влияния на делового партнера в

конфликтной ситуации:

- 1) нейтрализация критических замечаний партнера
- 2) нейтрализация возражений партнера
- 3) техники убеждения

#### **14.1.2. Темы опросов на занятиях**

Основные цели коммуникаций.

Структурные компоненты общения.

Характеристика основных элементов коммуникационного процесса.

Роль информации в коммуникационном процессе.

Раскройте содержание классификации функций общения по любому критерию.

В чем разница между философским и социологическим подходом к общению?

Каковы этапы психологии восприятия?

Особенности вербальной коммуникации.

Виды речи.

Основные принципы речевого воздействия.

Основные формы деловой коммуникации.

Целью любых деловых переговоров.

Особенности публичной речи как формы деловой коммуникации.

Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология».

Функции и виды конфликта.

Этика деловых отношений.

Две основные позиции по отношению к этике в деловых отношениях.

Основные принципы этики деловых отношений.

Этикет делового человека.

#### **14.1.3. Темы домашних заданий**

Производственная и коммерческая этика.

Речевой этикет.

Коммуникация и взаимоотношения.

Типы отношений.

Теория взаимоотношений межличностных потребностей.

Коммуникации для разрешения конфликтов.

Конфликты и способы их разрешения.

Природа понятийного языка. Развитие способности давать чёткие определения.

Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения.

Формирование этики делового общения.

Подготовка и проведение деловой беседы.

Критика и принципы ее восприятия.

Коммуникация и взаимоотношения.

Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы.

Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы.

Эффективные беседы. Навыки эффективного разговора.

Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты. Поза. Использование движений.

Самопрезентация.

Коммуникация через организацию окружающей среды.

Участники процесса коммуникации.

Контекст. Обратная связь.

Функции и условия коммуникации.

Развитие коммуникационной компетенции.

Коммуникативная позиция, её основания.

#### **14.1.4. Темы коллоквиумов**

Этапы деловой беседы и «правильные дебюты» ее начала.

Сравнительный анализ деловой беседы и деловой дискуссии. Каковы общие и отличительные черты данных форм деловой коммуникации?

Правила проведения совещания. Перечислите блокирующие роли участников совещания и способы их нейтрализации.

Факторы, предопределяющие действенность публичного выступления.

Подготовка сторон к деловым переговорам?

#### 14.1.5. Темы докладов

Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.

Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах

Психология переговоров

Особенности деловой переписки

Виды деловых коммуникаций (преимущества и недостатки)

#### 14.1.6. Зачёт

1 Коммуникация как основа деловых отношений.

2 Специфика и основные задачи деловой коммуникации.

3 Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.

4 Факторы эффективной коммуникации.

5 Элементы и этапы коммуникационного процесса.

6 Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.

7 Использование эффектов восприятия в деловом общении.

8 Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.

9 Приемы устранения коммуникативных барьеров.

10 Вербальные средства делового общения.

11 Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.

12 Приемы активного слушания в деловом общении.

13 Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.

14 Деловые переговоры: подготовка и проведение.

15 Формирование и совершенствование переговорного процесса.

16 Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.

17 Презентация как форма деловой коммуникации.

18 Самопрезентация в деловых контактах.

19 Основные требования к оформлению делового письма.

20 Основные виды официальных деловых писем.

21 Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.

22 Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.

23 Этические основы деловых коммуникаций.

24 Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.

25 Условия эффективного речевого воздействия.

26 Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.

27 Межкультурные различия в деловой коммуникации.

#### 14.2. 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 14.

Таблица 14 – 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         | Тесты, письменные самостоятельные        | Преимущественно письменная                   |

| слуха   | работы, вопросы к зачету, контрольные работы  | 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 исходя из состояния обучающегося на момент проверки |

### **14.3. 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.