Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента качества и инноваций

УТВЕРЖДАЮ
Директор института технологий устойчивого развития
_____ А.В. Феоктистов
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Эффективная коммуникация в профессиональной сфере

38.04.01 «Экономика»
(направленность (профиль): «Бизнес-планирование и управление инвестиционными проектами»)

Квалификация выпускника
Магистр

Форма обучения
Заочная форма

Срок обучения: 2 года 3 месяца

Год начала подготовки 2025

Новокузнецк
2025

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 1b8241b8e11f629c673def0838264027810374a8
Владелец: Директор ИЭиМ Феоктистов Андрей Владимирович
Действителен: с 11 сентября 2024 г. по 5 декабря 2025 г.
Дата и время: 13-05-2025 12:44:01 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– изучение теоретических основ и отработка практических навыков эффективной коммуникации в профессиональной сфере.

Задачами учебной дисциплины являются:

– получение знаний в области деловой коммуникации в бизнесе и производственной среде;
– изучение принципов и моделей эффективной коммуникации в профессиональной сфере;
– отработка навыков использования существующих техник и инструментов в области эффективной коммуникации.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 38.04.01 «Экономика».

Учебная дисциплина опирается на базовые знания и компетенции, полученные в процессе получения предыдущего образования.

Учебная дисциплина дополняет знания и умения, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Технология управления временем;
– Управление конфликтами и стрессами в профессиональной сфере;
– Этика и культура управления;
– Разработка и реализация проектов 2;
– Преддипломная практика;
– Учебная практика;
– Научно-исследовательская работа;
– Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Универсальные компетенции

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК	Код и наименование индикатора достижения УК	Планируемые результаты обучения

Командная работа и лидерство	УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет роль каждого участника в команде	– знать: нормы и правила эффективной коммуникации в профессиональной сфере. – уметь: учитывать в работе интересы и особенности поведения и мнения коллег и партнеров.
		УК-3.2 Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей	– знать: основные особенности взаимодействия членов деловой среды. – уметь: использовать при общении в трудовом коллективе правила деловой коммуникации.
		УК-3.3 Устанавливает разные виды коммуникации (устную, письменную, вербальную, невербальную, реальную, виртуальную, межличностную и др.) для руководства командой и достижения поставленной цели	– знать: виды коммуникации; правила деловой этика. – уметь: использовать правила деловой этики при различных видах коммуникации; разрешать конфликты и противоречия при деловом общении.
Коммуникация	УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном(ых) языке(ах) коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные (жесты, мимика) средства взаимодействия с партнерами, используя информационно-коммуникативные	– знать: стили делового общения, вербальные и невербальные (жесты, мимика) средства взаимодействия с партнерами. – уметь: выбирать коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные (жесты, мимика) средства

		технологии и учитывая специфику контактного и дистанционного коммуникативного взаимодействия	взаимодействия с партнерами.
		УК-4.2 Ведет деловую переписку на государственном и иностранном(ых) языке(ах), учитывая особенности делового эпистолярного стиля, выполняет перевод академических текстов с иностранного(ых) на государственный язык и обратно, учитывая их жанровую специфику и целевую аудиторию	– знать: принципы и технологии письменных деловых коммуникаций. – уметь: вести деловую переписку.
		УК-4.3 Ведет устные деловые разговоры в манере, приемлемой с точки зрения профессиональной (корпоративной) культуры собеседника на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	– знать: правила ведения деловых разговоров. – уметь: вести устные деловые разговоры в профессиональной сфере.
Межкультурное взаимодействие	УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных сообществ	– знать: основы эффективной коммуникации в деловой среде. – уметь: конструктивно взаимодействовать в профессиональной сфере с представителями других культур.
		УК-5.2 Уважительно относится к историческому наследию и социокультурным традициям	– знать: правила деловой коммуникации в межкультурной среде. – уметь: строить

		различных народов	деловое общение с учетом уважительного отношения к историческому наследию и социо-культурным традициям различных народов.
		УК-5.3 Взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	– знать: правила деловой коммуникации с людьми с учетом их социокультурных особенностей. – уметь: взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа включает в себя занятия занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы), промежуточную аттестацию обучающихся и иные формы взаимодействия обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации ООП на иных условиях, в том числе при проведении промежуточной аттестации обучающихся. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Объем учебной дисциплины

Сессия / курс		***ИТОГО***	***2 сессия / 1 курс***	***3 сессия / 1 курс***
Форма промежуточной аттестации				*зачет*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***72***	*36*	*36*
	зачетных единиц	***2***	*1*	*1*
Лекции, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***4***	*2*	*2*

в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*	***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Консультации, *академ. час.*	***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*	***64***	*34*	*30*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Контроль, *академ. час.*	***4***	*0*	*4*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Теоретические основы эффективной коммуникации в деловой среде;

Тема 1.1 Введение в основы теории коммуникации (Понятия «коммуникация» и «общение». Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе. Модели и схемы коммуникации);

Тема 1.2 Виды коммуникации (Виды и классификация коммуникаций по моделям, функциям, типам. Коммуникативные каналы. Поведенческие особенности человека в различных коммуникативных ситуациях);

Раздел 2 Практические аспекты эффективной коммуникации в деловой среде;

Тема 2.1 Стратегии делового общения (Деловое общение как коммуникация. Виды устных форм делового взаимодействия. Классификация деловых бесед. Правила установления контакта с собеседником, ведения диалога);

Тема 2.2 Технологии эффективной самопрезентации (Психологические особенности публичного выступления. Принципы эффективной презентации. Правила публичных выступлений);

Тема 2.3 Управление коммуникацией (Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Три способа объединения сообщества. Навыки влияния. Коммуникационные барьеры. Работа с возражениями. Конфликтные ситуации в коммуникациях);

Тема 2.4 Технологии письменных деловых коммуникаций (Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Ключевые принципы ведения деловой переписки. Виды делового письма и правила оформления);

Тема 2.5 Эффективные коммуникации в деловой среде (Эффективные инструменты коммуникаций в разных рабочих и личных

ситуациях. Сущность и виды коммуникаций в организации. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Теория поколений в рабочей среде. Этика делового контакта. Ведение переговоров: этические аспекты. Правила делового поведения. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях. Деловая коммуникация в межкультурной среде).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Тема 2.3.	Конфликтные ситуации в коммуникациях	1	
Тема 2.4.	Деловая переписка	1	
Тема 2.5.	Проведение делового разговора, деловой беседы	1	
Тема 2.5.	Проведение деловых переговоров	1	
Итого:		**4**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	1. Изучение теоретического материала; 2. Прохождение тестирования.	10	
Раздел 2.	1. Изучение теоретического материала; 2. Контрольная работа; 3. Подготовка к практическому занятию; 4. Прохождение тестирования.	54	
Контроль	*Подготовка к зачёту*	4	
Итого:		**68**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	УК-3; УК-4; УК-5	1. Тестовые задания
Раздел 2.	УК-3; УК-4; УК-5	1. Контрольная работа; 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Зачет.	УК-3; УК-4; УК-5	1. Зачет на основе результатов компьютерного тестирования; 2. Зачет на основе результатов текущего контроля; 3. Зачет на основе результатов тестирования

11 Входной контроль

Дисциплина «Эффективная коммуникация в профессиональной сфере», изучаемая в 1 семестре, не подразумевает проведение входного контроля и рассчитана на обучающегося 1 курса, поступившего в университет в соответствии с Правилами приема в СибГИУ.

12 Текущий контроль

12.1 Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у

обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины и позволяет оценить степень освоения изученного материала.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе педагогического работника, в том числе посредством использования СУО «Moodle».

Формы проведения текущего контроля – контрольная работа; наблюдение за работой на практическом занятии; тестовые задания.

12.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

12.2.1 Рекомендации по оцениванию контрольной работы

Контрольная работа – это самостоятельная форма учебной деятельности обучающегося, которая осуществляется без непосредственного руководства и контроля со стороны педагогического работника, но по его поручению.

Критерии оценки:

– содержание раскрывает тему задания;

– материал изложен логически последовательно;

– правильность оформления (для письменных домашних заданий);

– использование при ответе требований нормативных документов, учебной литературы (обязательное условие);

Система оценивания двухуровневая.

Оценка «Зачтено» ставится обучающемуся, если работа выполнена без серьезных ошибок и оформлена в соответствии с требованиями (без серьезных недочетов), подготовлен отчет (в бумажном или электронном виде), содержание раскрывает тему задания.

Оценка «Не зачтено» ставится, если работа не выполнена или присутствуют грубые ошибки и большое количество недочетов в оформлении; в тексте отсутствуют ссылки на список использованной литературы. Оценка «*Не зачтено*» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

12.2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование (бланковое или компьютерное с использованием СУО «Moodle») проводится по изученным разделам (темам) учебной дисциплины для выявления уровня умений и знаний обучающегося, мотивирования обучающегося к активизации самостоятельной работы по усвоению учебного материала, выявления и устранения пробелов в

знаниях, повышения дисциплины и организации учебной деятельности обучающегося.

Тестирование (бланковое или компьютерное с использованием СУО «Moodle») проводится в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Перед тестированием обучающийся должен быть ознакомлен с правилами тестирования и критериями оценки. Длительность тестирования определяется количеством вопросов в тестовом задании (как правило, 10 – 20 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам (темам) учебной дисциплины): для ответа на 1 вопрос, как правило, выделяется 1-2 минуты.

При проведении текущего контроля в виде тестирования обучающемуся, как правило, предлагаются вопросы следующих типов:

– выбор только одного ответа. Обучающийся выбирает один из предложенных вариантов ответа. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл;

– выбор одного или нескольких ответов. Обучающийся вправе выбрать любое непустое множество ответов. За каждый правильный ответ обучающийся получает определенное количество баллов (суммарная оценка всех правильных ответов на вопрос – 1 балл). При выборе хотя бы одного неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов;

– введение «короткого ответа» или «числового ответа». Обучающийся должен однозначно сформулировать требуемый ответ. В случае ввода неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл;

– установление соответствия (ответ на каждый из нескольких вопросов должен быть выбран из списка возможных). Обучающемуся необходимо сопоставить друг другу несколько вариантов ответов. За каждый правильный ответ обучающийся получает 0,5 балла (итоговая оценка ответов на вопросы суммируется). При выборе хотя бы одного неправильного ответа обучающийся получает за данный блок вопросов 0 баллов;

– выбор пропущенных слов предполагает, что пропущенные слова в тексе заполняются с помощью выпадающего меню. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл;

– «*перетаскивание на изображение*» (изображение или текст необходимо «перетащить» в зону на фоновом изображении), «*перетаскивание в текст*» (пропущенные слова в тексе заполняются с помощью перетаскивания) или «*перетаскивание маркеров*» (маркеры «перетаскиваются» на фоновое изображение). В случае хотя бы одного неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка
87 до 100	«отлично»
от 68 до 86	«хорошо»
от 50 до 67	«удовлетворительно»
менее 50	«неудовлетворительно»

12.2.3 Рекомендации по оцениванию в процессе наблюдения за работой на практическом занятии

Наблюдение за работой на практическом занятии – важнейший компонент контроля деятельности обучающихся и качества их обучения. Подготовку к практическим работам обучающиеся осуществляют в рамках самостоятельной работы.

Критерии оценки в процессе наблюдения за работой на практическом занятии:

– самостоятельность выполнения задания и работы с методическими указаниями (учитывается работа в течение занятия, быстрота и способность нахождения в методических указаниях нужной информации);

– правильность выполнения работы (учитывается последовательность выполняемых действий, умение работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения работы с учетом индивидуальных особенностей обучающихся);

– активность обучающегося при выполнении практической работы (учитывается индивидуальная работа и работа в группе).

Система оценивания двухуровневая.

Оценку «*зачтено*» получает обучающийся если он выполнил указанную в методических указаниях последовательность действий, получил результат, при выполнении практической работы проявил активность, самостоятельность; выделенное время использовал рационально.

Оценку «*не зачтено*» получает обучающийся, который не умеет самостоятельно работать с методическими указаниями, не может правильно выполнить указанную последовательность действий, не рационально использует отведенное время, Оценка «*не зачтено*» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины приведены в приложении.

13 Промежуточная аттестация

13.1 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине предназначены для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения учебной дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяют определить качество усвоения изученного материала.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по учебной дисциплине является: зачет.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся включают: зачет на основе результатов компьютерного или бланкового тестирования; зачет на основе результатов текущего контроля.

13.2 Оценивание обучающегося на зачете

Зачет проводится по результатам текущего контроля и/или в форме компьютерного (с использованием СУО «Moodle») или бланкового тестирования, которое охватывает все изученные вопросы по соответствующим разделам изучаемой учебной дисциплины.

Таблица – Шкала оценивания обучающегося по дисциплине «Эффективная коммуникация в профессиональной сфере» по результатам текущего контроля

Оценка	Требования к знаниям
зачтено	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он выполнил все задания, предусмотренные программой учебной дисциплины.
не зачтено	Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не выполнил все задания, предусмотренные программой, оценка «не зачтено» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной учебной дисциплине.

Тестирование (в бланковое или компьютерное) может проводиться посредством СУО «Moodle» в компьютерном классе вуза. Время, отводимое на выполнение теста, зависит от количества вопросов в тестовом задании: для ответа на 1 вопрос, как правило, выделяется 1-2 минуты. Прохождение промежуточной аттестации с помощью средств удаленного доступа запрещено.

Максимальное количество вопросов – 30. Максимальное количество баллов, полученное при прохождении итогового теста – 30.

При проведении промежуточного контроля в виде тестирования обучающемуся предлагаются вопросы следующих типов:

– выбор только одного ответа. Обучающийся выбирает один из предложенных вариантов ответа. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл;

– выбор одного или нескольких ответов. Обучающийся вправе выбрать любое непустое множество ответов. За каждый правильный ответ обучающийся получает определенное количество баллов

(суммарная оценка всех правильных ответов на вопрос – 1 балл). При выборе хотя бы одного неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов;

– введение «короткого ответа» или «числового ответа». Обучающийся должен однозначно сформулировать требуемый ответ. В случае ввода неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл;

– установление соответствия (ответ на каждый из нескольких вопросов должен быть выбран из списка возможных). Обучающемуся необходимо сопоставить друг другу несколько вариантов ответов. За каждый правильный ответ обучающийся получает 0,5 балла (итоговая оценка ответов на вопросы суммируется). При выборе хотя бы одного неправильного ответа обучающийся получает за данный блок вопросов 0 баллов;

– выбор пропущенных слов предполагает, что пропущенные слова в тексе заполняются с помощью выпадающего меню. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл;

– «*перетаскивание на изображение*» (изображение или текст необходимо «перетащить» в зону на фоновом изображении), «*перетаскивание в текст*» (пропущенные слова в тексе заполняются с помощью перетаскивания) или «*перетаскивание маркеров*» (маркеры «перетаскиваются» на фоновое изображение). В случае хотя бы одного неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл.

К зачету допускаются только обучающиеся, которые выполнили и защитили все задания, запланированные программой учебной дисциплины.

Таблица – Шкала оценивания результатов тестирования обучающегося по дисциплине «Эффективная коммуникация в профессиональной сфере»

Процент правильных ответов, набранных в рамках промежуточной аттестации в виде тестирования	Оценка
50-100	«зачтено»
менее 50	«не зачтено»

Задания и вопросы для промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении.

14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) литература:

1 Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебник для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт,

2025. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. – URL: https://urait.ru/bcode/563966 (дата обращения: 20.03.2025);

2 Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. – URL: https://urait.ru/bcode/559993 (дата обращения: 20.03.2025);

3 Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. – URL: https://urait.ru/bcode/564744 (дата обращения: 20.03.2025);

4 Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. – URL: https://urait.ru/bcode/565070 (дата обращения: 20.03.2025).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

3 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: http://www.biblioclub.ru;

6 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

7 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Единая профессиональная база знаний для технических вузов - Издательство Лань" ЭБС»] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. –

URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– Adobe Acrobat Reader;
– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– LibreOffice;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– Р7-Офис.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

15 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории, оснащенные оборудованием, компьютерной техникой, и техническими средствами обучения, в том числе:

- учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий), оснащенную учебной доской, компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором;
- учебную аудиторию (помещения) для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 38.04.01 «Экономика».

Составитель(и):

доцент Пономарева Кира Валерьевна (кафедра менеджмента качества и инноваций).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:

Начальник Службы качества
АО «РУСАЛ Новокузнецк» М.В. Фисковичч

Приложение

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины

1 Тестирование по результатам освоения теоретического материала и самостоятельной работы

Тестирование (компьютерное или бланковое) проводится для определения степени усвоения теоретического материала, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Перечень примерных вопросов для тестирования:

Раздел 1 Теоретические основы эффективной коммуникации в деловой среде

1 Распределите правильно термины и их определения:

А. Система (языка и речевых) средств, с помощью которых осуществляется контакт	1. Адресат
Б. Коммуникант, слушающий или читающий, реципиент, получатель информации	2. Код
В. Расшифровка, обратное превращение «внешней» речи в речь «внутреннюю» (понимание) информации	3. Кодирование
Г. Облачение мысли в речь, «внутренней» речи в речь «внешнюю»	4 Декодирование
Д. Коммуникатор, пишущий или говорящий, отправитель, источник информации	5. Адресант

Ответ: _____

2 Какие действия будут считаться коммуникацией?

Выберите один или несколько правильных ответов:

а) команда "фас" собаке;

б) обмен мнениями между двум собеседниками;

в) сохранение на мобильное устройство приглашения на мероприятие;

г) получение инструкции от голосового помощника "Алиса";

д) мысленное напоминание самому себе о важном событии.

3 Выберите из предложенного списка то, что является отличительными чертами коммуникации:

Выберите один или несколько правильных ответов:

а) наличие двух и более социальных субъектов;

б) наличие сообщения;

в) наличие результата;

г) наличие кода (системы знаков);

д) наличие презентации или другого демонстрационного материала.

4 Что из перечисленного ниже относится к формам общения?

Выберите один или несколько правильных ответов:

а) анонимная форма;
б) эмоциональная форма;
в) вербальная форма;
г) функционально-ролевая форма;
д) неформальная форма;

5 Кто был первым автором трехкомпонентной модели коммуникации?

Выберите один правильный ответ:
а) Аристотель;
б) Дарвин;
в) Шеннон;
г) Корнеги.

6 Выберите верную схему четырехмерной коммуникационной модели

Выберите один правильный ответ:
а) ИСТОЧНИК-СООБЩЕНИЕ-ШУМ-ПОЛУЧАТЕЛЬ;
б) ИСТОЧНИК-СООБЩЕНИЕ-ПОЛУЧАТЕЛЬ-ЭФФЕКТ;
в) ЦЕЛЬ-СООБЩЕНИЕ-ПОЛУЧАТЕЛЬ-ЭФФЕКТ.

7 На что в модели Шеннона-Уивера влияет источник шума?

Выберите один правильный ответ:
а) принимаемый сигнал;
б) средство сообщения;
в) получателя сообщения;
г) нет правильного ответа;
д) все ответы верны.

8 Что является основополагающим отличием коммуникационной модели Винера от других коммуникационных моделей?

Выберите один правильный ответ:
а) наличие источников шума;
б) наличие устранителей шума;
в) наличие обязательного элемента обратной связи.

9 Сопоставьте виды общения и их примеры?

А. Социально-ориентированное	1. Общение одного человека с другими
Б. Групповое	2. Процесс обучения
В. Предметно-ориентированное	3. Процесс труда
Г. Личностно-ориентированное	4. Лекция

Ответ: _____

10 Разделите представленные виды общения на две категории «по целям» и «по содержанию»?

А. Виды общения по целям	Б. Виды общения по содержанию

Виды общения для распределения:

1 биологическое
2 косвенное
3 материальное
4 социальное
5 кондиционное
6 мотивационное
7 деятельное
8 когнитивное

Ответ: _____

11 Выберите правильное содержание вида общения "по целям".

Выберите один правильный ответ:

а) общение "по целям" бывает материальным, кондиционным, мотивационным, деятельным;

б) общение "по целям" бывает биологическим и социальным;

в) общение "по целям" бывает непосредственным, опосредованным, косвенным и прямым.

12 К какому типу коммуникаций относится данное определение?

"...короткий канал связи, обеспечивает качество поступающей информации (достоверность и своевременность). Она формирует равноправные отношения между партнерами и поэтому является важной составляющей удовлетворенности работников организации".

Выберите один правильный ответ:

а) горизонтальные коммуникации;

б) внешние коммуникации;

в) вертикальные коммуникации.

13 К какому типу коммуникаций мы можем отнести общение в коллективе, когда сообщения передаются от руководителя организации до рядового сотрудника строго через подчиненного руководителя и его подчиненных?

Выберите один правильный ответ:

а) горизонтальные коммуникации;

б) внешние коммуникации;

в) вертикальные коммуникации.

14 Какие коммуникации относятся к классификации с точки зрения особенностей ситуации?

Выберите один или несколько правильных ответов:

а) официальная и неофициальная;

б) вербальная и невербальная;

в) диалогическая и полилогическая;

г) бытовая, научная, деловая;

д) интраперсональная, межличностная, групповая и массовая;

е) личностная и метаязыковая;

ж) устная и письменная.

15 Распределите правильно вид делового общения и его описание:

А. На этих собраниях рассматриваются значительные срочные вопросы, не терпящие отлагательств	1. Деловое совещание
Б. Для достижения более эффективного взаимодействия и лучшего понимания	2. Публичное выступление
В. Используется в тех случаях, когда важно донести какую – то информацию, имеющую ознакомительный характер до слушателей	3. Деловая переписка
Г. Вид общения относится к так называемому заочному взаимодействию	4. Деловые переговоры

Ответ: _____

16 Распределите в правильной последовательности этапы делового общения:

Этапы делового общения	Номер этапа по порядку
А. Установление контакта	1
Б. Формирование мотива	2
В. Обмен информацией	3
Г. Проблематизация	4
Д. Поиск решения	5
Е. Анализ результатов	6
Ж. Подведение итогов	7

Ответ: _____

17 Распределите правильное соотношение % влияния на формирование первого впечатления на собеседника при установлении контакта:

А. 7%	1. Внешний вид
Б. 38%	2. Звучание голоса
В. 55%	3. Смысл произносимых слов

Ответ: _____

18 Что относится к невербальным элементам речи?

Выберите один или несколько правильных ответов:

а) жесты;

б) мимика;

в) громкость речи;

г) паузы;

д) поза.

19 Какая дистанция оптимальнее всего подходит для ведения делового общения?

Выберите один правильный ответ:

а) интимная;

б) межличностная;

в) социальная;
г) публичная.

20 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____– это система (языка и речевых) средств, с помощью которых осуществляется контакт.

Ответ: _____

21 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____– это коммуникант, слушающий или читающий, реципиент, получатель информации.

Ответ: _____

22 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____– это коммуникатор, пишущий или говорящий, отправитель, источник информации.

Ответ: _____

Раздел 2 Практические аспекты эффективной коммуникации в деловой среде

1 Выберите определение, которое больше всего подходит к термину коммуникативные подстройки.

Выберите один правильный ответ:

а) изменения в нашем поведении, которые делают нас более похожим на собеседника и бессознательно ощущаются им как то, что вы "свой", создают между вами лучший контакт и доверие;

б) изменения в поведении нашего собеседника, которые делают нас более похожим на собеседника и бессознательно ощущаются им как то, что он "свой";

в) изменение в ролевом поведении, которое играет на взаимодополнении и делает наше общение с ним более гармоничным.

2 Отметьте положительные примеры применения коммуникационной техники "Подчеркивание общности".

Выберите один правильный ответ:

а) «И Вы, и я, точно понимаем, о чем идет речь, когда слышим об этих телефонах»;

б) «Я восхищаюсь тем, как ты справился с этой задачей»;

в) «Мы с вами знаем толк в новых технологиях»;

г) «Мы с вами всегда что-то делаем неправильно»;

д) «Мы постоянно опаздываем».

3 Выберите ответы, которые правильно описывают, с какой целью используется коммуникативная техника "Я - высказывание".

Выберите один или несколько правильных ответов:

а) в качестве комплимента собеседнику;

б) когда хотим показать собеседнику сколько общего между нами;

в) когда хотим провести маленький разговор;

г) для поощрения собеседника продолжать деятельность, которая нам нужна;

д) если мы хотим высказать собеседнику свое недовольство или отрицательные эмоции конструктивным способом.

4 Распределите правильно сформулированные вопросы по их типам:

А. Данные условия контракта Вас устраивают?	1. уточняющий вопрос
Б. Какие данные по отчету у Вас вызывают вопросы?	2. открытый вопрос
В. Я могу приступить в четверг или понедельник?	3. закрытый вопрос
Г. Я правильно понял, что эта информация Вам нужна в понедельник в электронном виде?	4. альтернативный вопрос

Ответ: _____

5 Выберите наиболее подходящее продолжение фразы "Активное слушание – это...

Выберите один правильный ответ:

а) навыки убеждать своего собеседника в рамках деловой беседы;4

б) способность понять, чтоб нам говорит наш собеседник без предвзятого мнения;

в) умение правильно поставить вопрос и услышать ответ.

6 Какая формула максимально эффективно помогает провести презентацию и достигнуть поставленных целей?

Выберите один правильный ответ:

а) свойства – преимущества – выгода;

б) свойства – выгода – подписание контракта;

в) преимущества – выгода – подписание контракта.

7 Когда мы описываем "свойства" нашего предложения в рамках презентации, что необходимо учитывать?

Выберите один правильный ответ:

а) качественные и количественные характеристики нашего предложения;

б) описательные характеристики нашего предложения;

в) что по итогам получит наш собеседник.

8 Когда мы формулируем выгоду нашего предложения в рамках презентации, на чем она должна быть основана?

Выберите один правильный ответ:

а) на нашем представлении, что необходимо собеседнику;

б) на потребностях нашего собеседника;

в) на информации от коллег, что важно для нашего собеседника.

9 Если для нашего собеседника важно наличие одобрения его действий со стороны начальства, каковы, скорее всего, его человеческие потребности, исходя из пирамиды А. Маслоу?

Выберите один правильный ответ:

а) физиологические потребности;

б) потребности в самоактуализации;

в) социальные потребности.

10 Дайте ответ на вопрос (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

Если для нашего собеседника важно, чтобы о результатах его работы узнало, как можно больше людей, каковы, скорее всего, его человеческие потребности, исходя из пирамиды А. Маслоу?

Ответ: _____

11 Распределите в правильной последовательности структуру публичного выступления:

А. Вводная часть	1
Б. Подготовка	2
В. Основная часть	3
Г. Заключительная часть	4

Ответ: _____

12 Что из перечисленных компонентов входит в вводную часть публичного выступления?

Выберите один или несколько правильных ответов:

а) дальнейшие шаги со сроками;

б) тайминг;

в) знакомство с аудиторией;

г) информирование по предмету выступления;

д) благодарность слушателям за внимание;

е) план выступления.

13 Что поможет из перечисленных ниже инструментов привлечь внимание аудитории при публичных выступлениях, если слушатели заскучали или отвлеклись?

Выберите один или несколько правильных ответов:

а) паузы;

б) снижение или повышение громкости речи;

в) говорение без остановок;

г) комплимент аудитории;

д) ускорение своего доклада.

14 Какие из перечисленных элементов необходимо иметь в презентации для принятия решения?

Выберите один или несколько правильных ответов:

а) представление информационных блоков;

б) диагностика современного состояния проблемы;

в) резюме и заключение;

г) описание предлагаемого решения.

15 Какое из определений больше всего подходит термину "деловая переписка"

Выберите один правильный ответ:

а) письменное обращение к должностному лицу, оформленное в соответствии с корпоративными нормами;

б) обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи информационного сообщения;

в) коммуникация в рамках одной организации.

16 Какой из предложенных списков перечисляет средства деловой переписки?

Выберите один правильный ответ:

а) электронная почта, официальная почта, внутрикорпоративный чат, мессенджеры;

б) язык, речь, звуки;

в) жесты, эмоции, поза.

17 Какими ключевыми характеристиками обладает любое деловое письмо?

Выберите один правильный ответ:

а) доступность, неформальность, отсутствие каких-либо правил;

б) грамотность, научность, оригинальность;

в) функциональность, краткость и емкость, соответствие деловому этикету.

18 Соотнесите части делового письма с их содержанием:

А. ФИО, должность, компания, контакты	1. Точность адресации
Б. Отражение сути письма	2. Тема
В. Придача письму персональной ответственности	3. Подпись
Г. Кому, копия, скрытая копия	4. Приветствие

Ответ: _____

19 Если мы отправляем гарантийное письмо внешнему контрагенту, какой вид деловой переписки мы будем осуществлять?

Выберите один правильный ответ:

а) внешняя, личная

б) внешняя, официальная

в) внешняя, неформальная

20 Если мы отправляем коллеге информацию о том, что до 31 марта необходимо в бухгалтерию сдать отчеты, какой вид переписки мы будем осуществлять?

Выберите один правильный ответ:

а) внутренняя, личная;
б) внутренняя, официальная;
в) внутренняя, неформальная.

21 Выберите примеры формулировок, которые относятся к примерам формального стиля в деловой переписке:

Выберите один или несколько правильных ответов:
а) стремительный рост;
б) хотелось бы предложить;
в) предлагаю;
г) был получен положительный результат.

22 Выберите примеры формулировок, которые относятся к примерам личного стиля в деловой переписке:

Выберите один или несколько правильных ответов:
а) наш проект провалился;
б) эта задача выполняется;
в) хотелось бы предложить;
г) стремительный рост.

23 Распределите в правильной последовательности разделы делового письма:

Разделы делового письма	**Последовательность**
Вступление	1
Обращение	2
Основная часть	3
Заключительные этикетные формы	4
Предупреждение/решение	5
Заключение	6

Ответ: _____

24 Выберите из перечисленных ниже норм НЕ допустимые в деловой переписке:

Выберите один или несколько правильных ответов:
а) постоянно напоминать о том, что ждете ответ на Ваше обращение;
б) обращаться по имени и отчеству;
в) использовать *emoji* и смайлы по поводу и без;
г) поздравлять с днем рождения;
д) отвечать на запросы через 5 - 7 дней после получения письма.

25 Вставьте пропущенное слово (существительное со строчной буквы):

Письмо _____ – это побуждения получателя к какому-то еще невыполненному обязательному действию и меры, которые будут приняты в случае невыполнения обязательств.

Ответ: _____

26 Вставьте пропущенное слово (существительное со строчной буквы):

Письмо _____ – это выражение недовольства, которое составляется при совершении сделки в случае неудовлетворенности одной стороной качеством, количеством, ассортиментом полученного товара, сроками и т.п.

Ответ: _____

27 Вставьте пропущенное слово (существительное со строчной буквы):

Письмо _____ – это оферта о заключении договора о сотрудничестве с указанием основных деталей сделки: наименования, количества, качества, цены товара, условий и срока поставки, оплаты, способа доставки.

Ответ: _____

28 Вставьте пропущенное слово (существительное со строчной буквы):

Письмо _____ – обращение с целью получения необходимой информации, товаров, услуг, документов, о предоставлении рекомендаций, об организации встречи и др.

Ответ: _____

29 Какое из нижеприведенных определений больше всего подходит под определение "культура"?

Выберите один правильный ответ:

а) это не только материальные, физические объекты (орудия, предметы быта, предметы искусства), но и нечто нематериальное ценности, привычки, обычаи, традиции, нормы поведения и т.д.;

б) это то, во что человек верит, чем дорожит, без чего ему невозможно прожить;

в) единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, функций, опыта деятельности и компетенций.

30 Какое из нижеприведенных определений больше всего подходит под определение "монокультурная коммуникация"?

Выберите один правильный ответ:

а) коммуникации между носителями одной культуры;

б) пересекающие границы культур, строящиеся для нескольких инокультурных аудиторий;

в) коммуникация, основанная на многообразии языков.

31 Выберите наиболее подходящее описание барьерам восприятия:

Выберите один правильный ответ:

а) это барьеры, связанные с познанием друг друга, а также с установлением взаимопонимания на этой основе;

б) это барьеры непонимания связаны с многозначностью слов любого языка, когда участники общения используют различные значения слов, имеющие иной смысл;

в) это барьеры, связанные с взаимодействием с человеком во время общения и возникающие из-за недовольства поведением партнера по общению.

32 По каким 6 параметрам ученый Ховстеде классифицирует различные культуры?

Выберите один или несколько правильных ответов:

а) прагматизм;

б) индивидуализм и коллективизм;

в) отношение ко времени;

г) дистанцированность от власти;

д) порядочность;

е) принятие и непринятие неопределенности;

ж) сдержанность;

и) маскулинность и феминность.

33 Чем, по мнению ученого Холла, отличаются полихромные культуры?

Выберите один правильный ответ:

а) стремятся четко расписывать свой график и заниматься делами последовательно, приступать к выполнению новой задачи только после выполнения предыдущей;

б) характеризуются плотностью социальных связей;

в) разделяют частную и общественную жизнь;

г) занимаются множеством дел одновременно, четких графиков они не составляют или, по крайней мере, не слишком охотно их придерживаются.

34 Что такое культуры с низким уровнем контекста? Выберите правильный ответ:

Выберите один правильный ответ:

а) в этих культурах информация передается опосредованно, окружающие должны делать выводы о значении сказанного исходя из социального и физического контекста;

б) в этих культурах информация содержится в передаваемых сообщениях, без дополнительной роли внешних факторов;

в) в этих культурах информация передается только через невербальные средства связи, без использования слов.

35 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____ конфликта – это причина, из-за которой он возникает.

Ответ: _____

36 Какие внутренние побудительные силы называют «мотивами конфликта»?

Выберите один правильный ответ:

а) внешние обстоятельства;

б) потребности, интересы, цели и убеждения;

в) заблуждения и недопонимания.

37 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

«_____ конфликтной ситуации» – это отображение предмета конфликта в сознании субъектов.

Ответ: _____

38 Установите соответствие видов конфликта и их характеристик:

А. В основе лежат противоречия во взглядах	1. Межгрупповые конфликты
Б. Связаны с поверхностными причинами, носят эпизодический характер	2. Слабовыраженные и быстротекущие
В. Субъектами конфликта выступают малые социальные группы или микрогруппы	3. Идеологические
Г. Способствуют развитию организации или другой социальной системы	4. Нереалистичные (беспредметные) конфликты
Д. Не имеют предмета или имеют предмет, который является жизненно важным для одного или обоих субъектов конфликта	5. Конструктивные конфликты

Ответ: _____

39 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____ – это форма проявления конфликта, которая относится к «прямому негативному отношению».

Ответ: _____

40 Что отражают социально-демографические причины конфликтов?

Выберите один правильный ответ:

а) различия в половых и возрастных установках;

б) неправильное понимание служебной этики;

в) ограниченность ресурсов.

41 Что такое конфликтная ситуация?

Выберите один правильный ответ:

а) неприятности, возникающие в процессе работы;

б) накопившиеся противоречия, создающие почву для противоборства;

в) способы разрешения конфликтов.

42 Какую роль играет инцидент в конфликте?

Выберите один правильный ответ:
а) он является причиной конфликта;
б) он является поводом для конфликта;
в) он помогает разрешить конфликт.

43 Что отражает динамика конфликта?
Выберите один правильный ответ:
а) эмоциональные переживания участников;
б) этапы и фазы конфликта;
в) социальные взаимодействия.

44 Что происходит на первом этапе конфликта?
Выберите один правильный ответ:
а) участники начинают открыто взаимодействовать;
б) создается конфликтная ситуация;
в) конфликт разрешается.

45 Какое действие характеризует третий этап конфликта?
Выберите один правильный ответ:
а) осознание ситуации;
б) начало открытого конфликтного взаимодействия;
в) разрешение конфликта.

46 Что может быть следствием осознания конфликтной ситуации?
Выберите один правильный ответ:
а) примирение сторон;
б) изменение настроения и недоброжелательные высказывания;
в) устранение противоречий.

47 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):
_____ – это фаза конфликта, во время которой участники открыто заявляют о своих позициях.

Ответ: _____

48 Как изменяются возможности разрешения конфликта в циклах?
Выберите один правильный ответ:
а) они увеличиваются с каждым циклом;
б) они остаются неизменными;
в) они сужаются с каждым последующим циклом.

49 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже во множественном числе с заглавной буквы):
_____ – это слова и действия, которые могут привести к конфликту.

Ответ: _____

50 Какой стиль речи обслуживает сферу деловых отношений?

Выберите один правильный ответ:

а) официально-деловой;

б) научный;

в) разговорный.

51 Что составляет этикетную рамку для любого делового письма?

Выберите один правильный ответ:

а) информационная часть;

б) обращение и заключительная формула вежливости;

в) основная часть.

52 Что содержится в первом абзаце письма?

Выберите один правильный ответ:

а) заключительная часть;

б) информация о получателе;

в) цель письма и причина его написания.

53 Какой элемент НЕ входит в структуру текста письма?

Выберите один правильный ответ:

а) обращение;

б) заключительная этикетная формула вежливости;

в) личное мнение автора.

54 Какой стиль речи обслуживает сферу деловых отношений?

Выберите один правильный ответ:

а) официально-деловой;

б) научный;

в) протокольный.

55 Что такое языковые формулы в официально-деловом стиле?

Выберите один правильный ответ:

а) устойчивые языковые обороты, используемые в неизменном виде;

б) свободные конструкции, изменяемые в зависимости от контекста;

в) синонимы к деловым терминам.

56 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____ – это часть структуры текста письма, которая не упоминается в нем.

Ответ: _____

57 Какой стандарт регламентирует оформление документов?

Выберите один правильный ответ:
а) ГОСТ Р 7.0.97-2016;
б) ГОСТ Р 10.0.01-2020;
в) ГОСТ Р 15.0.99-2018.

58 Какой реквизит НЕ должен указываться на бланке письма?

Выберите один правильный ответ:
а) код организации;
б) эмблема организации;
в) номер паспорта отправителя.

59 Что следует указать, если письмо направляется в дополнение к ранее посланному?

Выберите один правильный ответ:
а) только дату;
б) номер и дату ранее посланного письма;
в) имя отправителя.

60 Какой тон должен быть в деловом письме?

Выберите один правильный ответ:
а) эмоциональный и экспрессивный;
б) нейтральный, сдержанный и строгий;
в) дружеский и непринужденный.

61 Какую функцию выполняет деловое письмо?

Выберите один правильный ответ:
а) общение на личные темы;
б) донесение нужной информации до коллеги или партнера;
в) обмен «любезностями».
г) обмен шутками и анекдотами.

62 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже со строчной буквы):

Деловая _____ – это межличностное речевое общение, направленное на достижение цели.

Ответ: _____

63 Какой вид деловой беседы связан с профессиональной деятельностью?

Выберите один правильный ответ:
а) проблемная;
б) организационная;
в) дисциплинарная.

64 Какой этап деловой беседы идет первым?

Выберите один правильный ответ:
а) уточнение цели;
б) установление контакта;
в) обмен мнениями.

65 Какой стиль поведения при слушании считается наиболее эффективным?

Выберите один правильный ответ:

а) нейтральное;

б) активное;

в) оборонительное.

66 Что полезно использовать в деловой беседе для улучшения восприятия информации?

Выберите один правильный ответ:

а) сложные термины;

б) коммуникативные приемы;

в) долгие паузы.

67 Что следует сделать перед проведением деловой беседы?

Выберите один правильный ответ:

а) игнорировать собеседника;

б) подготовить информацию;

в) не планировать время.

68 Что подразумевает «активное» слушание?

Выберите один правильный ответ:

а) игнорирование собеседника;

б) сбор информации и интерпретация фактов;

в) выборочное слушание.

69 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____ – это форма взаимодействия деловых партнеров для достижения соглашения.

Ответ: _____

70 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____ – это встреча руководителей или представителей государств.

Ответ: _____

71 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____ – это мероприятие для решения глобальных проблем.

Ответ: _____

72 Что такое протокольный визит?

Выберите один правильный ответ:

а) визит, связанный с подписанием договора;

б) визит вежливости, наносимый до начала переговоров;

в) визит для обсуждения личных вопросов

73 Какой метод ведения переговоров связан с позиционным торгом?

Выберите один правильный ответ:

а) метод принципиальных переговоров;

б) метод позиционного торга;

в) метод активного слушания.

74 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

«_____» – это тактика ведения переговоров, при которой происходит вытягивание сведений из партнера.

Ответ: _____

75 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

«_____» – это тактика ведения переговоров, при которой происходит медленное приоткрывание собственной позиции.

Ответ: _____

76 Какой прием подразумевает "завышение требований"?

Выберите один правильный ответ:

а) установка заведомо неприемлемых предложений;

б) принятие всех условий;

в) согласование всех пунктов договора.

77 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

«_____» – это часть переговоров, для которой характерно последнее слово с требованием принять предложение или уйти.

Ответ: _____

2 Выполнение и защита практических работ.

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

3 Выполнение контрольной работы.

При освоении разделов дисциплины «Эффективная коммуникация в профессиональной сфере» обучающиеся в СУО «Moodle» получают задание на выполнение контрольной работы.

Контрольная работа выполняется обучающимися индивидуально, по результатам формируется отчет, который загружается на проверку в СУО «Moodle» не менее чем за неделю до начала промежуточной аттестации. Конкретные требования к содержанию и оформлению отчета представлены в методических указаниях.

Перечень, конкретные требования к содержанию и оформлению отчета представлены в методических указаниях к практическим занятиям и самостоятельной работе.

Задания (вопросы) к зачету для промежуточной аттестации обучающихся

Оценивание обучающегося на зачете по результатам текущего контроля

Промежуточная аттестация может производиться на основе текущего контроля успеваемости при условии выполнения всех заданий в семестре, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины.

Оценивание обучающегося на зачете по результатам тестирования

Промежуточная аттестация может производится в форме тестирования (компьютерного или бланкового). Для проведения промежуточной аттестации в форме тестирования используются те же тестовые вопросы, что и для проведения текущей аттестации и самоконтроля (приведены в приложении к настоящей рабочей программе).