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 передовых инженерных технологий
_____ И.Ю. Кольчурина
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Эффективная коммуникация в профессиональной сфере

27.04.02 «Управление качеством»
(направленность (профиль): «Операционный менеджмент»)

Квалификация выпускника
Магистр

Форма обучения
Очно-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: fc9174b54ee9e52ecccebc4447325f87f55889f2
Владелец: Директор ИПИТ Кольчурина Ирина Юрьевна
Действителен: с 17 апреля 2024 г. по 11 июля 2025 г.
Дата и время: 13-05-2025 13:51:38 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) 27.04.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Технология управления временем;
– Разработка и реализация проектов 1.

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

– Управление конфликтами и стрессами в профессиональной сфере;
– Этика и культура управления;
– Разработка и реализация проектов 2;
– Организационно-управленческая практика;
– Преддипломная практика;
– Учебная практика;
– Научно-исследовательская работа;
– 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	Код и наименование УК	Код и наименование	Планируемые результаты

(группы) УК		индикатора достижения УК	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	– знать: стили делового общения, вербальные и невербальные (жесты, мимика) средства взаимодействия с партнерами. – уметь: выбирать коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные

		информационно-коммуникативные технологии и учитывая специфику контактного и дистанционного коммуникативного взаимодействия	(жесты, мимика) средства 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	– знать: правила деловой коммуникации в межкультурной

		социокультурным традициям различных народов	среде. – уметь: строить 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

Семестр / курс		***ИТОГО***	***3 семестр***
Форма промежуточной аттестации			*зачет*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***72***	*72*
	зачетных единиц	***2***	*2*
Лекции, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***6***	*6*

в форме практической подготовки	***0***	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Консультации, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*	***57***	*57*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Контроль, *академ. час.*	***9***	*9*
в форме практической подготовки	***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	2	
Тема 2.5.	Проведение деловых переговоров	2	
Итого:		**6**	**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. Оформление отчета о практической работе; 3. Подготовка к практическому занятию; 4. Прохождение тестирования.	47	
Контроль	*Подготовка к зачёту*	9	
Итого:		**66**	**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. Вопросы для собеседования при защите отчета о практической работе; 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Отчет о практической работе; 4. 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

11.1 Цель входного контроля − определить начальный уровень подготовленности обучающихся и выстроить индивидуальную траекторию обучения. В условиях личностно-ориентированной образовательной среды результаты входного оценивания обучающегося

используются как начальные значения в индивидуальном профиле академической успешности обучающегося.

11.2 Описание оценочных средств

Форма проведения входного контроля – тестирование.

Длительность тестирования – 10 минут.

Тестирование проводится в течение первых двух недель изучения учебной дисциплины в СУО «Moodle».

Для проведения тестирования используются 10 вопросов из перечня тестовых заданий для входного контроля (для ответа на 1 вопрос, как правило, выделяется 1 минута).

Шкала оценивания результатов тестирования

За каждый правильный ответ выставляется 1 балл. Оценка выставляется в зависимости от процента правильных ответов:

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка
86 до 100	«отлично»
от 67до 85	«хорошо»
от 50 до 66	«удовлетворительно»
менее 50	«неудовлетворительно»

Основываясь на результатах тестирования, формируется индивидуальная траектория обучающегося (группы обучающихся), исходя из следующих соображений:

– 86 – 100 % – обучающийся готов к изучению учебной дисциплины без дополнительного повторения изученного ранее материала;

– 50 – 67 % – обучающийся в целом готов к изучению учебной дисциплины, требуется повторение отдельных вопросов(тем) изученного ранее материала, необходимого для успешного освоения учебной дисциплины;

– 49% и менее – обучающийся имеет слабую подготовку к изучению учебной дисциплины, необходимы корректирующие занятия и консультации.

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся приведены в приложении.

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 – вопросы для собеседования при защите отчета о практической работе; наблюдение за работой на практическом занятии; отчет о практической работе; тестовые задания.

12.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

12.2.1 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»

12.2.2 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.

12.2.3 Рекомендации по оцениванию отчета о практической работе

Оформление отчета о проделанной практической работе обучающиеся осуществляют по итогам выполнения работы. Требования к содержанию отчета содержатся в методических указаниях.

Критерии оценки отчета о практической работе:

– правильность выполнения работы (учитывается полнота отчета о практической работе, наличие всех необходимых данных, наличие выводов, наличие ошибок и неточностей);

– аккуратность оформления отчета о практической работе.

Система оценивания двухуровневая.

Оценку «*зачтено*» получает обучающийся если он подготовил отчет о практической работе в котором: задание выполнено без серьезных ошибок и оформлено в соответствии с требованиями (без серьезных недочетов), содержание раскрывает тему задания.

Оценку «*не зачтено*» получает обучающийся, который представил отчет о практической работе не соответствующий требованиям, содержащий ошибки в расчетах, выводах. Оценка «*не зачтено*» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

12.2.4 Рекомендации по оцениванию ответов на вопросы в процессе собеседования при защите отчета о практической работе

Подготовку к защите отчета о практической работе обучающиеся осуществляют в рамках самостоятельной работы. Защиту отчета о практической работе обучающиеся осуществляют на практическом занятии по итогам выполнения заданий практической работы. Вопросы

для подготовки к защите отчета о практической работе представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Критерии оценки устных ответов на вопросы при защите отчета о практической работе:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– сопровождение ответа примерами (учитывается умение грамотно и с пользой применять фактический материал для подкрепления теоретического при устном ответе);

– рациональность использования времени, отведенного на ответ (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Система оценивания двухуровневая.

Оценку «*зачтено*» получает обучающийся если он при собеседовании обнаруживает знание и понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; при ответе на вопросы излагает материал без серьезных ошибок; выделенное на ответ время использует рационально.

Оценку «*не зачтено*» получает обучающийся, который не рационально использует отведенное на ответ время; обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. 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 : учебное пособие для вузов. – 2-е изд. – Москва : Юрайт, 2025. – 315 с. – 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. – 3-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2025. –

396 с. – ISBN 978-5-534-20144-4. – URL: https://urait.ru/bcode/559993 (дата обращения: 20.03.2025);

3 Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов. – 4-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2025. – 193 с. – 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. – 2-е изд. – Москва : Юрайт, 2025. – 315 с. – 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.

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) 27.04.02 «Управление качеством».

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. Фискович

Приложение

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся

Вопрос 1 Укажите, что является объектом конфликтологии.

Выберите один правильный ответ:

а) политические и экономические противоречия и конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах обществ;

б) социальные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества;

в) духовные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях в социальной сфере общества.

Вопрос 2 Укажите, что является предметом конфликтологии.

Выберите один правильный ответ:

а) изучение природы, причин, механизмов действия конфликтов в обществе;

б) изучение природы, причин, механизмов функционирования конфликтов в обществе;

в) разработка технологий выявления, отслеживания, урегулирования или разрешения конфликтов;

г) все ответы верны.

Вопрос 3 Что понимается под предметом конфликта?

Выберите один правильный ответ:

а) объективно существующие противоречия по поводу использования тех или иных ресурсов;

б) объективно существующая или мыслимая проблема, служащая причиной разногласий между сторонами;

в) объективно существующие разногласия и проблемы по поводу разделения властей между сторонами.

Вопрос 4 Перечислите позитивные функции конфликта.

Выберите один или несколько правильных ответов:

а) функция разрядки сложившейся политической напряженности;

б) дестабилизирующая функция;

в) коммуникативно-информационная функция;

г) функция развития общества;

д) функция изменения отношений власти;

е) разрушительно-политическая функция.

Вопрос 5 Перечислите основные элементы классификации причин конфликтов.

Выберите один или несколько правильных ответов:

а) объективные;

б) субъективные;

в) социально-психологические;

г) внешние;

д) внутренние.

Вопрос 6 Укажите, с чем связаны объективные причины конфликта.

Выберите один правильный ответ:

а) нехваткой ресурсов;

б) отсутствием власти;

в) духовным обнищанием;

г) крахом идеологии;

д) килой власти.

Вопрос 7 Укажите, с чем связаны субъективные причины конфликта.

Выберите один правильный ответ:

а) психология человека;

б) духовные основы личности;

в) экономические потребности.

Вопрос 8 Перечислите, что может быть предметом конфликта.

Выберите один или несколько правильных ответов:

а) ресурс;

б) статус;

в) духовные ценности;

г) экономические потребности;

д) властные полномочия.

Вопрос 9 Что НЕ является структурной составляющей конфликта?

Выберите один правильный ответ:

а) субъекты конфликта;

б) взаимоотношения между субъектами конфликта;

в) предмет конфликта;

г) состояние окружающей среды, в которой конфликт возникает и развивается;

д) характеристика второстепенных участников.

Вопрос 10 Кто НЕ является второстепенным участником конфликта?

Выберите один правильный ответ:

а) подстрекатели;

б) пособники;

в) организаторы;

г) судьи;

д) посредники.

Вопрос 11 Что НЕ относится к фазе развития конфликта?

Выберите один правильный ответ:

а) латентный период;

б) активное течение конфликта;

в) инцидент;
г) проявление конфликта;
д) последствия конфликта.

Вопрос 12 Перечислите основные стадии развития конфликта.

Выберите один правильный ответ:
а) латентная стадия;
б) стадия открытого конфликта;
в) стадия разрешения конфликта;
г) все ответы верны;
д) нет правильного ответа.

Вопрос 13 Что является предметом индивидуального трудового конфликта?

Выберите один или несколько правильных ответов:
а) индивидуальное право на труд;
б) индивидуальные условия реализации права на труд;
в) индивидуальные потребности личности.

Вопрос 14 Кто НЕ является участником конфликта в организации?

Выберите один правильный ответ:
а) основные участники;
б) группы поддержки;
в) судьи;
г) другие участники.

Вопрос 15 Перечислите сферы возникновения трудовых конфликтов.

Выберите один или несколько правильных ответов:
а) условия труда;
б) система распределения ресурсов;
в) выполнение ранее принятых договоренностей;
г) система ценностных ориентаций;
д) духовная несовместимость.

Вопрос 16 Какие бывают трудовые конфликты по отношениям статуса участников?

Выберите один или несколько правильных ответов:
а) вертикальные;
б) иерархические;
в) высшие;
г) горизонтальные;
д) низшие.

Вопрос 17 Какие бывают трудовые конфликты по степени их проявления?

Выберите один или несколько правильных ответов:
а) открытые;

б) кратковременные;
в) закрытые;
г) активные;
д) пассивные.

Вопрос 18 Перечислите функции управленческого конфликта.

Выберите один правильный ответ:
а) функция влияния;
б) сигнальная функция;
в) творческая функция;
г) социально-психологическая функция;
д) нет правильного ответа;
е) все ответы верны.

Вопрос 19 Перечислите, что является главным условием возникновения конфликта в организации?

Выберите один правильный ответ:
а) нарушение нравственных норм взаимоотношений между членами организации разных категорий;
б) нарушение организации процесса производства и управления;
в) нарушение технологий производства.

Вопрос 20 Перечислите, как делятся работники по приверженности к конфликтам.

Выберите один правильный ответ:
а) устойчивые к конфликтам;
б) удерживающиеся от конфликтов;
в) конфликтные;
г) нет правильного ответа;
д) все ответы верны.

Вопрос 21 Укажите, что является предвестником конфликта в организации?

Выберите один правильный ответ:
а) социальная напряженность;
б) действия руководителя;
в) общественная разобщенность.

Вопрос 22 Какая причина не субъективного характера приводит к конфликтам в организации?

Выберите один правильный ответ:
а) сознательное нарушение работодателем или наемным работником трудового законодательства;
б) незнание или неверное толкование норм трудового права;
в) небрежное отношение работников к выполнению своих обязанностей;
г) заблуждение сторон о наличии или отсутствии того или иного права у них по действующему законодательству;

д) отсутствие трудового законодательства.

Вопрос 23 Какие внутренние конфликты бывают в организациях?

Выберите один правильный ответ:

а) межличностные

б) межгрупповые

в) внутригрупповые

г) нет правильного ответа;

д) все ответы верны.

Вопрос 24 Что включает в себя нормативное регулирование конфликта?

Выберите один правильный ответ:

а) нормы поведения;

б) религиозные нормы;

в) нормы права;

г) нормы отношений;

д) политические нормы;

е) нет правильного ответа;

ж) все ответы верны.

Вопрос 25 Стили поведения сторон в конфликте.

Выберите один правильный ответ:

а) конфронтация;

б) приспособление;

в) избегание;

г) компромисс;

д) сотрудничество;

е) нет правильного ответа;

ж) все ответы верны.

Вопрос 26 Укажите юридические способы предупреждения конфликтов.

Выберите один правильный ответ:

а) устранение причин;

б) поддержание сотрудничества;

в) институализация конфликта;

г) введение нормы права;

д) нормирование.

Вопрос 27 Элементы действий руководителя при разрешении конфликта.

Выберите один правильный ответ:

а) изучение причин возникновения конфликта.

б) ограничение числа участников конфликта.

в) анализ конфликта.

г) разрешение конфликта.

д) анализ послеконфликтных действий.

е) нет правильного ответа;

ж) все ответы верны.

Вопрос 28 Что понимается под управлением конфликтом?

Выберите один правильный ответ:

а) управление конфликтом есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач;

б) управление конфликтом есть постоянное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее его разрешение;

в) управление конфликтом есть воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение его задач.

Вопрос 29 Предполагает ли предупреждение конфликта его прогнозирование?

Выберите один правильный ответ:

а) да, предупреждение конфликта всегда требует прогнозирования возможных причин и последствий;

б) нет, предупреждение конфликта не связано с его прогнозированием;

в) нет, предупреждение конфликта может осуществляться без предварительного анализа.

Вопрос 30 Что НЕ относится к виду разрешения конфликта?

Выберите один правильный ответ:

а) полное разрешение;

б) неполное разрешение;

в) частичное разрешение.

Вопрос 31 Что НЕ является этапом процесса разрешения любого конфликта?

Выберите один правильный ответ:

а) диагностика конфликта;

б) разработка стратегии разрешения и технологии;

в) непосредственная практическая деятельность по разрешению конфликта;

г) реабилитация участников конфликта.

Вопрос 32 Укажите основной позитивный метод разрешения конфликтов.

Выберите один правильный ответ:

а) спор;

б) сопереживание;

в) переговоры;

г) компромисс.

Вопрос 33 Правильно сформулированная цель должна соответствовать SMART-критериям, одним из которых является …

Выберите один правильный ответ:

а) аддитивность;

б) бюджетируемость;

в) контекстуальность;

г) хронометрированность;

д) релевантность.

Вопрос 34 Правильно сформулированная цель должна соответствовать SMART-критериям, одним из которых является …

Выберите один правильный ответ:

а) достижимость;

б) результато-ориентированность;

в) амбициозность;

г) реактивность;

д) гибкость.

Вопрос 35 При расстановке приоритетов следует:

Выберите один правильный ответ:

а) принять решение и сделать выбор в пользу самых значимых задач или определить критерии для выбора приоритетной задачи;

б) исключать из списка критериев критерии «срочно» и «важно»;

в) использовать для приоритезации задач только один критерий «срочность»;

г) использовать для приоритезации задач только один критерий «важность».

Вопрос 36 Из какого количества составляющих состоит структура внимания человека?

Ответ введите в виде целого числа

Ответ: _____

Вопрос 37 Крупные задачи, которые невозможно решить за один раз называют:

Выберите один правильный ответ:

а) Пирамиды;

б) Слоны;

в) Хронофаги;

г) Крокодилы;

д) Пинарики.

Вопрос 38 Мелкие задачи, на решение которых не требуется много сил и времени, но которые очень неприятны и их хочется отложить называют:

Выберите один правильный ответ:

а) Мемуарнички;

б) Лягушки;

в) Швейцарский сыр;

г) Подцели;

д) Пинарики.

Вопрос 39 Выберите из списка фразу, объясняющую одну из трудностей работы с задачами-слонами:

Выберите один правильный ответ:

а) невозможности планировать шаги по достижению результата;

б) невозможность сразу получить значимый результат;

в) отсутствие вознаграждения за достижение конечного результата;

г) невозможность определить конечный результат;

д) отсутствие привязки к целям.

Вопрос 40 Метод «швейцарского сыра» помогает:

Выберите один правильный ответ:

а) связать сроки и подзадачи крупного проекта;

б) втянуться в решение сложных задач без лишней раскачки;

в) выработать индивидуальную стратегию самореализации;

г) решать задачи расстановки приоритетов;

д) решать мелкие, неприятные задачи.

Вопрос 41 «Якорь» для настроя на рабочий лад рекомендуется «привязывать» к:

Выберите один правильный ответ:

а) жесткому времени исполнения задачи;

б) приоритетности выполняемой задачи;

в) любому эмоциональному состоянию;

г) состоянию эмоционального расслабления;

д) эмоциональному состоянию активности.

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	3. Кодирование

речь «внутреннюю» (понимание) информации	
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.

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).