

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

**Пермский национальный исследовательский
политехнический университет**
Образовательный центр г. Когалым

УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по образовательной деятельности

 А.Б. Петроченков

"29" июня 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	Деловые коммуникации
Форма обучения	Очная
Уровень высшего образования	Бакалавр
Общая трудоемкость (час., (ЗЕТ))	216 (6)
Направление подготовки	21.03.01 Нефтегазовое дело

Пермь 2023

1. Общие положения

1.1. Цели и задачи дисциплины

Цель: Содействие развитию коммуникативной культуры будущего специалиста, позволяющей выстраивать эффективные межличностные коммуникации в профессиональной деятельности.

Задачи преподавания дисциплины:

- формирование представлений, об основных компонентах процесса общения и коммуникации, видах и формах делового общения, в том числе при помощи электронных средств коммуникации;
- выработка умения строить эффективный коммуникативный процесс с учетом индивидуально-психологических особенностей личности возможного делового партнера;
- формирование навыков современных норм и технологий деловых коммуникаций, продуктивной совместной деятельности в группе (коллективе) и поиска организационно-управленческих решений проблемных ситуаций общения с учетом социокультурной среды.

1.2. Изучаемые объекты дисциплины

коммуникативная компетентность; теоретические основы делового общения; способы ведения эффективной деловой коммуникации; личность в деловой коммуникации; особенности развития и функционирования группы и трудового коллектива; основы управления проектами

1.3. Входные требования

Не предусмотрены

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
УК-3	ИД-1УК-3	знает о правилах и технологиях организации эффективного социального взаимодействия в командной работе группы (коллектива), учитывающих нормы, делового общения, деловой этики и этикета; знает основные условия эффективной командной работы, способы и приемы деловой коммуникации в социальном взаимодействии	Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия.	Собеседование
УК-3	ИД-2УК-3	умеет определять свою роль в социальном	Умеет строить отношения с	Контрольная работа

		<p>взаимодействии в процессе организации совместной профессионально-направленной (проектной) деятельности, учитывая индивидуально-психологические особенности личности;</p> <p>умеет осуществлять обмен информацией, кратко и точно выражать свои мысли, грамотно составлять текст сообщения, вести беседу, конструктивный спор для достижения поставленной цели в командной работе</p>	<p>окружающими людьми, с коллегами.</p>	
УК-3	ИД-3УК-3	<p>навыками соблюдения норм и установленных правил этики в деловых коммуникациях и общении, выстраивая продуктивное социальное взаимодействие, в том числе с использованием электронных средств коммуникации;</p> <p>навыками нахождения организационно-управленческого решения в ходе реализации командной работы, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций</p>	<p>Владеет навыками участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.</p>	Контрольная работа
УК-6	ИД-1УК-6	<p>знает об индивидуально-психологических особенностях личности, позволяющие реализовывать траекторию саморазвития в течении всей жизни;</p> <p>знает об условиях и факторах, определяющих траекторию развития личности и саморазвития в течении всей жизни</p>	<p>Знает процесс саморазвития личности и основные принципы самообразования.</p>	Индивидуальное задание
УК-6	ИД-2УК-6	<p>умеет планировать и организовывать свою деятельность в решении</p>	<p>Умеет планировать свое рабочее время или время для</p>	Индивидуальное задание

		профессиональных задач, определяя приоритеты собственной деятельности; умеет выделять проблему, прорабатывать основные этапы решения, используя инструменты и методы управления временем, в деловых ситуациях, прогнозируя результаты принимаемых решений	саморазвития, формулировать цели личного и профессионального развития, а также условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, индивидуально-личностных особенностей.	
УК-6	ИД-ЗУК-6	навыками управления своим временем, построения позитивного профессионального имиджа и самопрезентацией, планирования профессиональной карьеры; навыками проектирования траектории собственного профессионального роста	Владеет навыками саморазвития и управления своим временем.	Дифференцированный зачет

3. Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		3	4
1. Проведение учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) в форме:	72	36	36
1.1. Контактная аудиторная работа, из них:			
- лекции (Л)			
- лабораторные работы (ЛР)			
- практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ)	64	32	32
- контроль самостоятельной работы (КСР)	8	4	4
- контрольная работа			
1.2. Самостоятельная работа студентов (СРС)	144	72	72
2. Промежуточная аттестация			
Экзамен			
Дифференцированный зачет	9		9
Зачет	9	9	
Курсовой проект (КП)			
Курсовая работа (КР)			

Общая трудоемкость дисциплины	216	108	108
-------------------------------	-----	-----	-----

4. Содержание дисциплины

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
3й семестр				
Представление о деловых коммуникациях				
Коммуникация в процессе социального взаимодействия: сущность, содержание и многоаспектность феномена. Информация как основной элемент коммуникации. Коммуникация и общение как ключевые категории	0	0	4	10
Общение как социально-психологический механизм деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.				
Сущностные характеристики общения, делового общения Стороны общения (перцепция, коммуникация, интеракция) Коммуникативная компетентность как условие конкурентоспособности профессионала на рынке труда	0	0	6	14
Социальное восприятие как аспект делового общения				
Человек как объект и субъект восприятия. Формирование первого впечатления. Механизмы социальной перцепции. Типичные ошибки восприятия. Самопрезентация и технология формирования позитивного делового имиджа. Механизмы аттракции (умения расположить)	0	0	10	20
Коммуникация как обмен информацией.				
Процесс коммуникации и его составляющие Вербальные и невербальные аспекты коммуникации. Барьеры коммуникации Слушание и понимание информации (техники активного слушания). Стандарты делового языка в речи специалиста. Критика в практике деловой коммуникации Ключевые принципы коммуникации с использованием технических средств.	0	0	8	18
Письменные формы деловые коммуникации	0	0	4	10

Деловая переписка: основные виды и функции				
Стили речи				
Речевой этикет в деловой переписки				
Итого за 3й семестр	0	0	32	72
4й семестр				
Устные формы делового общения				
Деловая беседа: сущность, виды, алгоритм подготовки и проведения	0	0	6	12
Публичные выступления и презентации				
Взаимодействие как аспект делового общения				
Этапы, виды и типы взаимодействия	0	0	6	12
Способы и технологии влияния				
Взаимодействие личности и группы				
Взаимодействие в ходе реализации проектной деятельности				
Управление проектами: основы и принципы проектного менеджмента	0	0	8	22
Эффективное руководство и управление проектной командой				
Конфликт в деловой коммуникации				
Конфликты в деловой сфере: причины, типы, структура и динамика развития	0	0	6	16
Технологии регулирования конфликтных ситуаций				
Особенности межкультурных коммуникаций в многонациональных коллективах (организациях)				
Межкультурная коммуникация в условиях глобализации	0	0	6	10
Проблема понимания в межкультурной коммуникации				
Особенности этики и этикета в межкультурной деловой коммуникации				
Итого за 4й семестр	0	0	32	72
Итого по дисциплине	0	0	64	144

Примерная тематика практических занятий

№ п.п.	Наименование темы практического (семинарского) занятия
1	Представление о деловых коммуникациях
2	Общение как социально-психологический механизм деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.
3	Социальное восприятие как аспект делового общения
4	Коммуникация как обмен информацией
5	Коммуникация как обмен информацией
6	Устные формы делового общения
7	Взаимодействие как аспект делового общения

8	Взаимодействие в ходе реализации проектной деятельности
9	Конфликт в деловой коммуникации
10	Особенности межкультурных коммуникаций в многонациональных коллективах

5. Организационно-педагогические условия

5.1. Образовательные технологии, используемые для формирования компетенций

5.1. Образовательные технологии, используемые для формирования компетенций

Практические занятия проводятся на основе реализации метода обучения действием: определяются проблемные области, формируются группы. При проведении практических занятий преследуются следующие цели: применение знаний отдельных дисциплин и креативных методов для решения проблем и принятия решений; отработка у обучающихся навыков командной работы, межличностных коммуникаций и развитие лидерских качеств; закрепление основ теоретических знаний.

При проведении учебных занятий используются интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинги и анализ ситуаций и имитационных моделей.

5.2. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.

2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.

3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям, индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.

4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

6. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Печатная учебно-методическая литература

Не используется

6.2. Электронная учебно-методическая литература

Вид литературы	Наименование разработки	Ссылка на информационный ресурс	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / авторизованный доступ)
Основная литература	Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации. – М.: ЮРАЙТ, 2023	http://elib.pstu.ru/Record/RUPSTUbooks181387	сеть Интернет; авторизованный доступ
Основная литература	Дзялошинский И. М., Пильгун М. А.	http://elib.pstu.ru/Record/iprbooks8	сеть Интернет; авторизованный

	Деловые коммуникации. Теория и практика. – М.: ЮРАЙТ, 2022	7006	доступ
Дополнительная литература	Деловые коммуникации : Учебное пособие / М. Г. Круталевич [и др.]. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.	http://elib.pstu.ru/Record/iprbooks86174	сеть Интернет; авторизованный доступ
Дополнительная литература	Семенова Д. М. Управление проектами : учебное пособие / Д. М. Семенова. - Пермь: Изд-во ПНИПУ, 2017.	http://elib.pstu.ru/Record/RUPNRP Uelib3990	сеть Интернет; авторизованный доступ

6.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Вид ПО	Наименование ПО
Операционные системы	Windows 10 (подп. Azure Dev Tools for Teaching)
Офисные приложения.	Adobe Acrobat Reader DC. бесплатное ПО просмотра PDF
Офисные приложения.	Microsoft Office Professional 2007. лиц. 42661567
Прикладное программное обеспечение общего назначения	Dr.Web Enterprise Security Suite, 3000 лиц, ПНИПУ ОЦНИТ 2017

6.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Наименование	Ссылка на информационный ресурс
База данных научной электронной библиотеки (eLIBRARY.RU)	https://elibrary.ru/
Научная библиотека Пермского национального исследовательского политехнического университета	http://lib.pstu.ru/
Электронно-библиотечная система Лань	https://e.lanbook.com/
Электронно-библиотечная система IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru/
Информационные ресурсы Сети КонсультантПлюс	http://www.consultant.ru/

7. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине

Вид занятий	Наименование необходимого основного оборудования и технических средств обучения
-------------	---

Практическое занятие	Столы, стулья, стационарный презентационный комплекс
----------------------	--

8. Фонд оценочных средств дисциплины

Описан в отдельном документе

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**Пермский национальный исследовательский
политехнический университет**
Образовательный центр г.Когалым

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
"Деловые коммуникации"

Форма обучения	Очная
Уровень высшего образования <i>Общая</i>	Бакалавриат
трудоемкость (час., (ЗЕТ)) <i>Направление</i>	216 (6)
подготовки	21.03.01 Нефтегазовое дело
Курс: 2	Семестр: 3,4
Дифференцированный зачет: 4 семестр	Зачет: 3 семестр

Пермь 2023

Общие положения

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине является частью (приложением) к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине разработан в соответствии с общей частью фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации основной образовательной программы, которая устанавливает систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине устанавливает формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

1.Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине, объекты оценивания и виды контроля

Согласно РПД освоение учебного материала дисциплины запланировано в течение двух семестров (3-го и 4-го семестра учебного плана) и разбито на 4 учебных модуля. В каждом модуле предусмотрены аудиторские практические занятия, а также самостоятельная работа студентов. В рамках освоения учебного материала дисциплины формируются компоненты компетенций *знать, уметь, владеть*, указанные в РПД, которые выступают в качестве контролируемых результатов обучения по дисциплине (табл. 1.1).

Контроль уровня усвоенных знаний, усвоенных умений и приобретенных владений осуществляется в рамках текущего, рубежного и промежуточного контроля при изучении теоретического материала.

Виды контроля сведены в таблицу 1.1.

Таблица 1.1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине

Контролируемые результаты освоения дисциплины (ЗУВы)	Вид контроля				
	текущий		рубежный	промежуточный	
	С	ИЗ	Т	Зачет	Дифзачет
Усвоенные знания:					
3.1 - знает о правилах и технологиях организации эффективного социального взаимодействия в командной работе группы (коллектива), учитывающих нормы делового общения, деловой этики и этикета	С	ИЗ3 ИЗ4	Т1 Т3 Т4	ТВ	ТВ
3.2 знает основные условия эффективной командной работы, способы и приемы деловой коммуникации в социальном взаимодействии	С	ИЗ2 ИЗ3 ИЗ4	Т3 Т4		ТВ
3.3 - знает об индивидуально-психологических особенностях личности, позволяющие реализовывать траекторию саморазвития в течении всей жизни	С	ИЗ1	Т1 Т2	ТВ	ТВ
3.4 - знает об условиях и факторах, определяющих траекторию развития личности и	С	ИЗ1 ИЗ2	Т1	ТВ	ТВ

саморазвития в течении всей жизни			T2		
Освоенные умения:					
У.1- умеет определять свою роль в социальном взаимодействии в процессе организации совместной профессионально- направленной (проектной) деятельности, учитывая индивидуально-психологические особенности личности		ИЗ3	T3 T4		ПЗ
У.2- умеет осуществлять обмен информацией, кратко и точно выражать свои мысли, грамотно составлять текст сообщения, вести беседу конструктивный спор для достижения поставленной цели в командной работе		ИЗ1 ИЗ2 ИЗ3	T1 T2	ПЗ	ПЗ
У.3- умеет планировать и организовывать свою деятельность в решении профессиональных задач, определяя приоритеты собственной деятельности		ИЗ3	T3		ПЗ
У.4- умеет выделять проблему, прорабатывать основные этапы решения, используя инструменты и методы управления временем в деловых ситуациях, прогнозируя результаты принимаемых решений		ИЗ4	T3 T4		ПЗ
Приобретенные владения:					
В.1 - навыками соблюдения норм и установленных правил этики в деловых коммуникациях и общении, выстраивая продуктивное социальное взаимодействие, в том числе с использованием электронных средств коммуникации		ИЗ1 ИЗ3	T1	КЗ	КЗ
В.2 - навыками нахождения организационно-управленческого решения в ходе реализации командной работы, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций		ИЗ3	T3 T4		КЗ
В.3 - навыками управления своим временем, построения позитивного профессионального имиджа и самопрезентацией, планирования профессиональной карьеры		ИЗ2	T1 T2	КЗ	КЗ
В.4 - навыками проектирования траектории собственного профессионального роста		ИЗ4	T4		КЗ

С – собеседование по теме; ИЗ – индивидуальное задание; Т – рубежное тестирование; ТВ – теоретический вопрос; ПЗ – практическое задание; КЗ - комплексное задание зачета.

Итоговой оценкой достижения результатов обучения по дисциплине является промежуточная аттестация в виде зачета в 5-ем семестре и дифференцированного зачета в 6-ом семестре, проводимая с учётом результатов текущего и рубежного контроля.

2. Виды контроля, типовые контрольные задания и шкалы оценивания результатов обучения

Текущий контроль успеваемости имеет целью обеспечение максимальной эффективности учебного процесса, управление процессом формирования заданных компетенций обучаемых, повышение мотивации к учебе и предусматривает оценивание хода освоения дисциплины. В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ предусмотрены следующие виды и периодичность текущего контроля успеваемости обучающихся:

- входной контроль, проверка исходного уровня подготовленности обучаемого и его соответствия предъявляемым требованиям для изучения данной дисциплины;

- текущий контроль усвоения материала (уровня освоения компонента «знать» заданных компетенций) на каждом групповом занятии и контроль посещаемости лекционных занятий;

- промежуточный и рубежный контроль освоения обучаемыми отдельных компонентов «знать», «уметь» заданных компетенций путем компьютерного или бланчного тестирования, контрольных опросов, контрольных работ (индивидуальных домашних заданий), защиты отчетов по лабораторным работам, рефератов, эссе и т.д.

Рубежный контроль по дисциплине проводится на следующей неделе после прохождения модуля дисциплины, а промежуточный – во время каждого контрольного мероприятия внутри модулей дисциплины;

- межсессионная аттестация, единовременное подведение итогов текущей успеваемости не менее одного раза в семестр по всем дисциплинам для каждого направления подготовки (специальности), курса, группы;

- контроль остаточных знаний.

2.1. Текущий контроль усвоения материала

Текущий контроль усвоения материала в форме собеседования или индивидуального задания проводится по каждой теме. Результаты по 4-балльной шкале оценивания заносятся в книжку преподавателя и учитываются в виде интегральной оценки при проведении промежуточной аттестации.

2.2. Рубежный контроль

Рубежный контроль для комплексного оценивания усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных владений (табл. 1.1) проводится в форме тестирования.

Согласно РПД запланировано 4 рубежных тестирования после освоения студентами учебных модулей дисциплины.

Первое тестирование по модулю 1 «Представление о деловых коммуникациях и деловом общении»;

второе тестирование – по модулю 2 «Специфика перцептивной и коммуникативной сторон общения»;

третье тестирование - по модулю 3 «Интерактивная сторона общения»

четвертое тестирование - по модулю 4 «Особенности межкультурных коммуникаций»

Темы дисциплины разделены на модули следующим образом:

2.2.1. Шкала и критерии оценки результатов рубежного тестирования

Оценка	Критерии оценивания
5	Студент дал правильные ответы на 100%-85% вопросов теста
4	Студент дал правильные ответы на 84%-65% вопросов теста
3	Студент дал правильные ответы на 64%-50% вопросов теста
2	Студент дал меньше 49% правильных ответов на вопросы теста

2.3. Промежуточная аттестация (итоговый контроль)

Допуск к промежуточной аттестации осуществляется по результатам текущего и рубежного контроля. Условиями допуска являются успешная сдача всех практических работ и положительная интегральная оценка по результатам текущего и рубежного контроля.

2.3.1. Процедура промежуточной аттестации без дополнительного аттестационного испытания

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета и дифференцированного зачета.

Зачет и дифференцированный зачет по дисциплине основывается на результатах выполнения предыдущих индивидуальных заданий студента по данной дисциплине и контрольных работ.

Критерии выведения итоговой оценки за компоненты компетенций при проведении промежуточной аттестации в виде зачета и дифференцированного зачета приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.3.2. Процедура промежуточной аттестации с проведением аттестационного испытания

В отдельных случаях (например, в случае переаттестации дисциплины) промежуточная аттестация в виде зачета и дифференцированного зачета по дисциплине может проводиться с проведением аттестационного испытания по билетам. Билет содержит теоретические вопросы (ТВ) для проверки усвоенных знаний, практические задания (ПЗ) для проверки усвоенных умений и комплексные задания (КЗ) для контроля уровня приобретенных владений всех заявленных компетенций.

Билет формируется таким образом, чтобы в него попали вопросы и практические задания, контролируемые уровень сформированности всех заявленных компетенций.

2.3.4. Шкалы оценивания результатов обучения на зачете

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов *знать, уметь, владеть* заявленных компетенций проводится по 4-х балльной шкале оценивания.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче зачета для компонентов *знать, уметь и владеть* приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.3.6. Шкалы оценивания результатов обучения на дифференцированном зачете

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов *знать, уметь, владеть* заявленных компетенций проводится по 4-х балльной шкале оценивания.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче дифференцированного зачета для компонентов *знать, уметь и владеть* приведены в общей части ФОС образовательной

программы.

3. Критерии оценивания уровня сформированности компонентов и компетенций

3.1. Оценка уровня сформированности компонентов компетенций

При оценке уровня сформированности компетенций в рамках выборочного контроля при зачете считается, что *полученная оценка за компонент проверяемой в билете компетенции обобщается на соответствующий компонент всех компетенций, формируемых в рамках данной учебной дисциплины.*

Общая оценка уровня сформированности всех компетенций проводится путем агрегирования оценок, полученных студентом за каждый компонент формируемых компетенций, с учетом результатов текущего и рубежного контроля в виде интегральной оценки по 4-х балльной шкале. Все результаты контроля заносятся в оценочный лист и заполняются преподавателем по итогам промежуточной аттестации.

Форма оценочного листа и требования к его заполнению приведены в общей части ФОС образовательной программы.

При формировании итоговой оценки промежуточной аттестации в виде зачета используются типовые критерии, приведенные в общей части ФОС образовательной программы.

Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
перцептивная; коммуникативная ; интерактивная	Перечислите три основные стороны (аспекты) общения	УК3
отдельные люди (либо группы людей, либо люди и группы)	Назовите кто может являться участниками (субъектами) делового общения	УК3
коммуникативная сторона общения	Определите аспект (сторону) общения, где ключевым моментом, является изучение особенностей обмена информации	УК3
перцептивная сторона общения	Определите аспект (сторону) общения, где раскрывается процесс формирования первого впечатления о собеседнике	УК3
интерактивная сторона общения	Определите аспект (сторону) общения, где анализируются технологии взаимных действий участников общения для достижения совместных целей	УК3
совместная деятельность (общее дело)	Что является предметом деловых коммуникаций , ради которого участники общения объединяются	УК3
деловая беседа	Назовите форму делового общения, проходящую в виде устного разговора заинтересованных лиц для решения определенного вопроса	УК3 УК6
деловое совещание	Назовите форму делового общения, где участники коллегиально решают вопрос и вырабатывают решение	УК3 УК6
совещание (собрание)	Какая форма делового общения наиболее оптимальна, для информирования коллектива о результатах работы за год	УК3 УК6
переговоры	Определите форму деловой коммуникации, целью которой является поиск решения (выработка решения) проблем, приемлемого для всех участников общения	УК3 УК6
информационная функция общения	С какой функцией общения связана следующая ситуация " <i>Получение студентом рекомендаций по выполнению курсовой работы</i> "	УК3
регулятивная функция общения	С какой функцией общения связана следующая ситуация " <i>Дисциплинарное взыскание наложенное на сотрудника руководителем отдела за систематические опоздания</i> "	УК3
стереотип	Как называется схематический, стандартизированный, относительно устойчивый <i>образ</i> (представление) о	УК6

	социальном объекте (личности, группе)	
вербальная коммуникация	Как называются средства коммуникации, реализуемые в форме устной или письменной речи	УК6
невербальная коммуникация	К какому средству коммуникации (вербальной или невербальной коммуникации) относится используемая в разговоре <i>интонация</i> собеседника	УК6
вербальная коммуникация	К какому средству коммуникации (вербальной или невербальной коммуникации) относится <i>текст</i> письма	УК6
обратная связь	Определите недостающий элемент в схеме эффективного коммуникативного процесса : "коммуникатор, сообщение, канал, шум (барьер), реципиент ..."	УК3
коммуникативный барьер	Как называется элемент коммуникативного процесса, мешающий обмену информации, приводящий к её потере и искажению (непониманию)	УК3
фонетический барьер непонимания	Определите какой коммуникативный барьер возникает из-за невнятной, тихой речи коммуникатора	УК3
семантический барьер непонимания	Назовите коммуникативный барьер, связанный с различиями в системах значений понятий (словарном запасе) получателя и отправителя информации	УК3
логический барьер непонимания	Назовите коммуникативный барьер, порождаемый отсутствием причинно-логической связи в речи отправителя, либо логическая цепочка противоречит манере слушателя	УК3
да возможно	Во время деловой беседы допустимо ли использование в речи "профессиональных жаргонов"	УК3
конфликт	Определите феномен, связанный со столкновением противоположно направленных целей (интересов, позиций, мнений или взглядов), вызывающий негативное эмоциональное восприятие сторонами общения	УК3
противоречие	Назовите что является основным предметом любого межличностного конфликта (собственно из-за чего возникает конфликт)	УК3
соперничество или доминирование	Определите тактику поведения в конфликте, где одна из сторон навязывает предпочтительное для себя решение	УК3
уход, (или избегание, уклонение)	Назовите стратегию поведения в конфликте, когда наблюдается физическое или психологическое стремление устранился от конфликта, в силу незначимости затрагиваемой проблемы	УК3
приспособление	Определите стратегию в конфликте,	УК3

(или уступка)	основанную на принятии интереса другой стороны	
компромисс	Назовите стратегию в конфликте, основанную на выработке договоренностей в ходе взаимных уступок	УКЗ
уход (или избегание, уклонение)	Отсутствие стремления как к достижению собственных целей в конфликте , так и к удовлетворению интересов другого участника называется ... (стратегия поведения в конфликте)	УКЗ
сотрудничество	Стремление субъектов взаимодействия к поиску альтернатив полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон называется ... (стратегия поведения в конфликте)	УКЗ