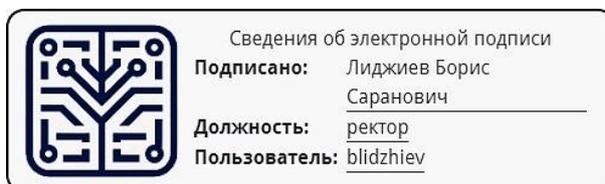


**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Информационно-технологический университет»  
(АНО ВО ИТУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор АНО ВО ИТУ Лиджиев Б.С.



Утверждено протоколом  
заседания кафедры  
математики, информатики и  
естественнонаучных дисциплин  
№ 3 от 30.10.2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.13 МЕТОДЫ ЭФФЕКТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ**

**Для направления подготовки:**  
40.04.01 ЮРИСПРУДЕНЦИЯ  
(уровень магистратуры)

**Типы задач профессиональной деятельности:**  
Правоприменительный

**Направленность (профиль):**  
Гражданско-правовой

**Форма обучения:**  
очная

г. Элиста, 2026

Разработчик: Марилев Хонгр Анатольевич, старший преподаватель, аспирант

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО 40.04.01 Юриспруденция (уровень магистратуры), утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 25 ноября 2020 г. № 1451

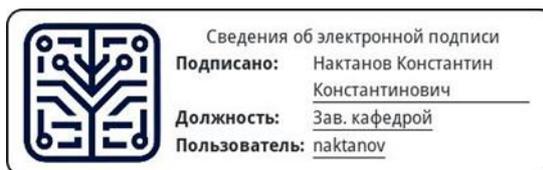
СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой

экономики, управления и права

канд. юр.наук Нактанов К.К.

Протокол заседания кафедры № 6 от 22.01.2026 г.



## СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи дисциплины	4
2 Место дисциплины в структуре ОП	4
3 Планируемые результаты обучения по дисциплине	4
4 Объем дисциплины и виды учебной работы	5
5. Содержание дисциплины	6
5.1 Структура дисциплины	6
5.2. Содержание разделов и тем	6
6. Методические указания по освоению дисциплины	7
6.1 Учебно-методическое обеспечение дисциплины	7
6.2 Методические материалы обучающимся по дисциплине, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	7
6.3 Особенности реализации дисциплины в отношении обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов (детей-инвалидов) (в случае наличия таких категорий, обучающихся)	7
6.4 Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся	9
7. Фонд оценочных средств (материалов) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине	10
7.1. Система оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, а также критерии выставления оценок, описание шкал оценивания	10
7.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	11
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	14
8.1. Рекомендуемая литература	14
8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	14
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	14
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	15

### 1 Цели и задачи дисциплины

**Цель дисциплины** - усвоить теоретические основы деловой коммуникации, основы коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации.

#### **Задачи дисциплины:**

- структурирование и интегрирование индивидуального опыта каждого участника в деловой коммуникации;
- формирование представления о структуре деловой коммуникации;
- формирование представления о влиянии выбранной психологической позиции на эффективность в общении;
- овладение основными инструментами эффективной деловой коммуникации;
- повышение общего уровня коммуникативной культуры;
- углубление практических знаний, умений и навыков в сфере культуры речи;
- формирование навыков эффективного и бесконфликтного делового общения.

### 2 Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Методы эффективных коммуникаций» относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений.

### 3 Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:

#### *универсальные компетенции*

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

**Результаты освоения дисциплины, установленные индикаторы достижения компетенций**

Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Показатели (планируемые) результаты обучения
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Способен применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации;</li></ul> <b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• применять современные коммуникативные технологии</li></ul> <b>Владеть:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• навыками эффективной коммуникации для командной работы</li></ul>

Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Показатели (планируемые) результаты обучения
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2. Определяет и применяет способы межкультурного взаимодействия в различных социокультурных ситуациях	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• особенности деловой коммуникации в различных национальных культурах</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• эффективно взаимодействовать в коллективе по принятию коллегиальных решений</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основными методами таких форм деловой коммуникации, как деловая беседа, переговоры, презентации, дискуссии и т.д.;</li> <li>• навыками грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры</li> </ul>

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды работы по дисциплине:

Вид учебной работы	Всего число часов и (или) зачетных единиц
	Очная
<b>Аудиторные занятия</b>	30
<i>в том числе:</i>	
Лекции	12
Практические занятия	18
Лабораторные работы	
<b>Самостоятельная работа</b>	78
<i>в том числе:</i>	
часы на выполнение КР / КП	
<b>Промежуточная аттестация:</b>	
Вид	Зачет– 3 сем.
Трудоемкость (час.)	
<b>Общая трудоемкость з.е. / час.</b>	<b>3 з.е. / 108 час.</b>

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1 Структура дисциплины

Номер темы дисциплины	Количество часов			
	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самост. работа (в т.ч. КР / КП)
Раздел 1	4	6	-	26
Раздел 2	4	6	-	26
Раздел 3	4	6	-	26
Итого за семестр (часов)	12	18		78
Форма контроля	Зачет			
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>108 час. / 3 з.е.</b>			

### 5.2. Содержание разделов и тем

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Коммуникации в структуре человеческой цивилизации	<p><b>Коммуникация в структуре человеческой цивилизации</b>            Исторические вехи развития коммуникации от древности до наших дней. Опыт США в формировании коммуникативной структуры. История коммуникаций и развитие их технического обеспечения. Пропаганда и влияние на массы. Интернет и коммуникации. Место России в информационном пространстве. Абстрактные понятия. Дистанционное общение. Виды делового общения</p> <p><b>Речевая коммуникация</b>            Коммуникация. Язык и речь. Универсальные языковые единицы. Функции языка и речи. Соотношение мышления и речи. Виды речи. Речевая деятельность и этапы ее реализации. Формы и типы речевой коммуникации. Цель речевого общения</p> <p><b>Этика и психология речевого общения</b>            Этика речевой коммуникации. Речевой этикет. Влияние морали на характер речевой коммуникации. Принципы делового этикета. Искусство общения. Этикетные формы общения. Ритуальное общение. Психологический анализ общения Э. Берна. Этика и сфера общения. Этика и виды речевой деятельности. Правила служебного речевого этикета. Этика устной речи. Этика слушания</p>
2	Коммуникация как функция управления	<p><b>Коммуникация в организации</b>            Сущность и виды коммуникаций. Коммуникация как функция управления организацией. Влияние среды на обмен информацией. Коммуникации в организации. Понятие организации в широком и узком понимании. Ключевые понятия школы социальных систем. Система взаимосвязей открытой организации. Среда прямого воздействия. Конкурирующая среда. Общественная среда.</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
		Социокультурные факторы. Макро- и микросреда <b>Внутренние коммуникации в организации</b> Особенности внутренних коммуникаций в организации. Роль коммуникации в процессах целеполагания. Структура внутренних коммуникаций. Способы координации деятельности организаций. Гомогенность организации. Особенности взаимодействия в пределах формальной и неформальной организационных структур.
3	Межкультурная коммуникация	<b>Теоретические основы межкультурной коммуникации.</b> Межкультурная коммуникация на микро- и макроуровнях. Понятие «культурной нормы». Функции культурных норм в обществе. Классификация культурных норм по А.И. Кравченко. Типология культурных норм: привычки, манеры, обычаи, традиции, обряды, нравы, законы, табу. Церемония и ритуал как символические знаки человеческой культуры, их функции. Национальный этикет как комплекс культурных норм, как ритуальная норма и культурный эталон. Взаимодействия с представителями чужой культуры.

## 6. Методические указания по освоению дисциплины

### 6.1 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

#### *Методические указания для преподавателя*

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы обучающихся, консультаций. Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформировать у обучающихся ориентиры для самостоятельной работы над курсом.

Основной целью практических занятий является обсуждение наиболее сложных теоретических вопросов курса, их методологическая и методическая проработка. Они проводятся в форме опроса, диспута, тестирования, обсуждения докладов и пр.

Самостоятельная работа с научной и учебной литературой, дополняется работой с тестирующими системами, тренинговыми программами, с информационными базами, образовательным ресурсом электронной информационно-образовательной среды и сети Интернет.

### 6.2 Методические материалы обучающимся по дисциплине, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Методические материалы для обучающихся доступны в Личной студии обучающегося, в разделе ресурсы.

### 6.3 Особенности реализации дисциплины в отношении обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов (детей-инвалидов) (в случае наличия таких категорий, обучающихся)

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов (детей-инвалидов), в отличие от остальных обучающихся, имеют свои специфические особенности восприятия и переработки учебного материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально (например, с

использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья с преподавателями и другими обучающимися, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

Разработка учебных материалов и организация учебного процесса проводится с учетом нормативных документов и локальных актов образовательной организации.

В соответствии с нормативными документами инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь; инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с экзаменатором);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися с использованием клавиатуры с азбукой Брайля, либо надиктовываются ассистенту;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом и/или использованием специализированным программным обеспечением Jaws;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- имеется в наличии информационная система "Исток" для слабослышащего коллективного пользования;

- по их желанию испытания проводятся в электронной или письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- тестовые и тренировочные задания по текущей и промежуточной аттестации выполняются обучающимися на компьютере через сайт «Личная студия» с использованием электронного обучения, дистанционных технологий;

- для обучения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата используется электронный образовательный ресурс, электронная информационно-образовательная среда;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

#### **6.4 Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся**

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление

и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;

- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной

и специальной литературы, а также других источников информации;

- развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;

- развитие научно-исследовательских навыков;

- формирование умения решать практические задачи (в профессиональной деятельности), используя приобретенные знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса.

Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и ответственность его за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.

Самостоятельная работа должна:

- быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда СР подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;

- представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определенной теме и ее отдельных аспектов;

- отражать необходимую и достаточную компетентность автора;

- иметь учебную, научную и/или практическую направленность;
- быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, выводы, список литературы, приложения,
- содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;
- соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

## **7. Фонд оценочных средств (материалов) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине**

### **7.1. Система оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, а также критерии выставления оценок, описание шкал оценивания**

#### **Критерии оценивания**

<b>4-балльная шкала и 2-балльная шкалы</b>	<b>Критерии</b>
«Отлично» или «зачтено»	1. Полные и качественные ответы на вопросы, охватывающие все необходимые аспекты темы. Обучающийся обосновывает свои выводы с использованием соответствующих фактов, данных или источников, демонстрируя глубокую аргументацию. 2. Обучающийся успешно переносит свои теоретические знания в практическую реализацию. Выполненные задания соответствуют высокому уровню качества, включая использование правильных форматов, методологий и инструментов. 3. Обучающийся анализирует и оценивает различные аспекты темы, демонстрируя способность к критическому мышлению и самостоятельному исследованию.
«Хорошо» или «зачтено»	1. Обучающийся предоставляет достаточно полные ответы на вопросы с учетом основных аспектов темы. Ответы обучающегося имеют ясную структуру и последовательность, делая их понятными и логически связанными. 2. Обучающийся способен применить теоретические знания в практических заданиях. Выполнение задания в целом соответствует требованиям, хотя могут быть некоторые недочеты или неточные выводы по полученным результатам. 3. Обучающийся представляет хорошее понимание темы вопроса, охватывая основные аспекты и направления ее изучения. Ответы обучающегося содержат достаточно информации, но могут быть некоторые пропуски или недостаточно глубокие суждения.
«Удовлетворительно» или «зачтено»	1. Ответы на вопросы неполные, не охватывают всех аспектов темы и не всегда структурированы или логически связаны. Обучающийся предоставляет верные выводы, но они недостаточно аргументированы или основаны на поверхностном понимании предмета вопроса. 2. Обучающийся способен перенести теоретические знания в

	<p>практические задания, но недостаточно уверен в верности примененных методов и точности в их выполнении. Выполненное задание может содержать некоторые ошибки, недочеты или расхождения.</p> <p>3. Обучающийся охватывает большинство основных аспектов темы вопроса, но демонстрирует неполное или поверхностное их понимание, дает недостаточно развернутые объяснения.</p>
<p>«Неудовлетворительно» или «не зачтено»</p>	<p>1. Обучающийся отвечает на вопросы неполно, не раскрывая основных аспектов темы. Ответы обучающегося не структурированы, не связаны с заданным вопросом, отсутствует их логическая обоснованность. Выводы, предоставляемые обучающимся, представляют собой простые утверждения без анализа или четкой аргументации.</p> <p>2. Обучающийся не умеет переносить теоретические знания в практический контекст и не способен применять их для выполнения задания. Выполненное задание содержит много ошибок, а его результаты не соответствуют поставленным требованиям и (или) неправильно интерпретируются.</p> <p>3. Обучающийся ограничивается поверхностным рассмотрением темы и не показывает понимания ее существенных аспектов. Ответ обучающегося частичный или незавершенный, не включает анализ рассматриваемого вопроса, пропущены важные детали или связи.</p>

## **7.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **Примерные темы для рефератов:**

1. Барьеры эффективной коммуникации: классификация и практические методы их преодоления. (Можно разобрать психологические, семантические, организационные барьеры).
2. Невербальная коммуникация: роль жестов, мимики, позы и проксемики в передаче информации и формировании впечатления.
3. Активное слушание как ключевой метод эффективной коммуникации: техники и ошибки.
4. Модели коммуникационного процесса (Шеннона-Уивера, Лассуэлла, Берло) и их современная интерпретация.
5. Эмоциональный интеллект как основа эффективных коммуникаций в профессиональной среде.
6. Эффективная презентация: методы структурирования информации, работы с аудиторией и управления волнением.
7. Проведение деловых переговоров: стратегии и тактики (принципиальные переговоры по Гарвардской методике).
8. Коммуникации в команде: методы предотвращения и разрешения конфликтов, построение доверия.
9. Публичное выступление: риторические приемы, работа с голосом и контактом с аудиторией.

10. Эффективная письменная коммуникация в деловой среде: от структуры email до составления отчетов.

**Примерные темы для докладов:**

1. Особенности межкультурной коммуникации в глобальном бизнесе: стереотипы, культурные коды и этикет.
2. Цифровая коммуникация: эффективность и риски общения в мессенджерах, соцсетях и по видеосвязи.
3. Нейролингвистическое программирование в коммуникации: критический анализ базовых методов и техник.
4. Манипулятивные техники в общении: как распознать и противостоять им.
5. Коммуникации в условиях кризиса: стратегии информирования, работа с негативом и поддержание репутации.
6. Ассертивность как метод эффективной и уверенной коммуникации: отстаивание границ без агрессии.
7. Особенности коммуникации в сфере продаж и клиентского сервиса: методы выявления потребностей и работы с возражениями.
8. Гендерные аспекты коммуникации: мифы и научно подтвержденные различия в стилях общения.
9. Искусство предоставления и получения обратной связи как инструмент развития.
10. Влияние цифрового этикета на эффективность профессионального общения.

**Пример тестового задания:**

**1. Что такое «активное слушание»?**

а) Быстрая реакция на слова собеседника своими советами.

**б) Целенаправленное восприятие и понимание речи говорящего с обратной связью.**

в) Молчаливое выслушивание собеседника без каких-либо реакций.

г) Умение говорить без пауз.

**2. Какой барьер коммуникации связан с эмоциональным состоянием человека?**

а) Физический барьер.

**б) Психологический барьер.**

в) Семантический барьер (различие в значениях слов).

г) Организационный барьер.

**3. Что из перечисленного НЕ является невербальным средством коммуникации?**

а) Жесты и поза.

б) Интонация и тембр голоса.

**в) Официальный письменный отчет.**

г) Выражение лица и зрительный контакт.

**4. Техника «Я-высказывание» используется в первую очередь для:**

а) Обвинения собеседника в возникшей проблеме.

**б) Безоценочного описания своих чувств и мыслей, снижая защитную реакцию.**

в) Демонстрации своего превосходства в дискуссии.

г) Уклонения от ответственности.

**5. Что такое «обратная связь» в процессе коммуникации?**

а) Монолог отправителя сообщения.

**б) Реакция получателя на сообщение, которая позволяет отправителю понять, как его восприняли.**

в) Первоначальная формулировка идеи.

г) Выбор канала для передачи информации.

**6. Какая модель коммуникации описывает процесс как последовательность: «Отправитель – Кодирование – Сообщение – Канал – Декодирование – Получатель – Шум – Обратная связь»?**

а) Интерактивная модель.

**б) Линейная модель Шеннона-Уивера.**

в) Круговая модель.

г) Трансакционная модель.

**7. Конфликтогеном НЕ является:**

а) Прямые обвинения.

б) Оскорбления и грубость.

**в) Негативные оценки личности.**

г) Использование техники активного слушания.

**8. Что подразумевает техника «ассертивного общения»?**

а) Агрессивное отстаивание своей позиции любой ценой.

**б) Уверенное, прямое и уважительное выражение своих прав, чувств и потребностей.**

в) Пассивное согласие с мнением оппонента.

г) Манипуляцию для достижения скрытых целей.

**9. К какому виду вопросов относится вопрос: «Каковы, по вашему мнению, основные причины этой проблемы?»**

а) Закрытый вопрос.

**б) Открытый вопрос.**

в) Наводящий вопрос.

г) Риторический вопрос.

**10. Эмпатия в коммуникации – это:**

а) Способность логически анализировать аргументы собеседника.

**б) Способность понимать и разделять эмоции другого человека.**

в) Умение убеждать и оказывать влияние.

г) Навык ведения деловой переписки.

**Примерные вопросы для зачета:**

1. Дайте определение коммуникации как процесса.

2. Опишите основные элементы модели коммуникации (отправитель, сообщение, канал, получатель, обратная связь, шум).

3. Охарактеризуйте основные виды коммуникативных барьеров (семантические, психологические, организационные, культурные). Приведите примеры каждого.

4. Раскройте сущность и основные принципы активного слушания. Чем оно отличается от пассивного слушания?

5. Опишите алгоритм подготовки и проведения эффективной презентации. На что следует обратить особое внимание на этапе работы с аудиторией?

6. Каковы основные правила предоставления конструктивной обратной связи (например, по модели «бутерброда»? В чем их преимущества?

7. Представьте, что вам необходимо убедить коллег поддержать ваш новый проект. Какие методы аргументации и убеждения вы будете использовать?

8. Проанализируйте ситуацию: в международной команде возник конфликт из-за того, что сотрудники из разных стран по-разному воспринимают сроки и прямота высказываний. Какие это барьеры и какие методы можно использовать для налаживания коммуникации?

9. Вам нужно сообщить подчиненному о серьезных ошибках в его работе, не демотивируя его. Составьте план беседы, используя принципы эффективной коммуникации.
10. Опишите, как невербальные сигналы (поза, взгляд, жесты) могут усилить или ослабить ваше вербальное сообщение во время деловых переговоров.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **8.1. Рекомендуемая литература**

#### **Основная учебная и научная литература**

1. Асташина, О. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / О. В. Асташина. — Саратов: Вузовское образование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0817-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117617.html>
2. Рязанцева Т.Л. Основы современной теории и практики коммуникаций. [Электронный ресурс]: рабочий учебник / Рязанцева Т.Л. - 2022. - <http://library.roweb.online>

#### **Дополнительная литература**

1. Рязанцева Т.Л. Коммуникации как форма социального контроля. [Электронный ресурс]: рабочий учебник / Рязанцева Т.Л. - 2022. - <http://library.roweb.online>

### **8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

#### *Информационно-справочные системы:*

- <http://www.garant.ru/> - СПС «Гарант»
- <http://www.consultant.ru/> - справочная правовая система КонсультантПлюс

#### *Библиотечные ресурсы:*

- Стэнфордская философская энциклопедия <https://philosophy.ru/>
- Научная электронная библиотека. <http://elibrary.ru>
- Электронно-библиотечная система IPR SMART <http://www.iprbookshop.ru>
- Научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского - <http://www.gnpbu.ru/>

## **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Помещения для осуществления образовательного процесса по дисциплине представляет собой аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации.

#### **Список аудиторий:**

1. Аудитория для проведения учебных занятий.
2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся.
3. Многофункциональная аудитория для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов (детей-инвалидов).

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Программное обеспечение АНО ВО ИТУ, являющееся частью электронной информационно-образовательной среды и базирующееся на телекоммуникационных технологиях:

- тренинговые и тестирующие программы;
- интеллектуальные роботизированные системы оценки качества выполнения работ.

Информационные и роботизированные системы, программные комплексы, программное обеспечение для доступа к компьютерным обучающим, тренинговым и тестирующим программам:

- ПК «КОП»;
- ИР «Каскад».

Программное обеспечение, необходимое для реализации дисциплины:

*Лицензионное программное обеспечение (в том числе, отечественного производства):*

Операционная система Windows Professional 10

ПО браузер – приложение операционной системы, предназначенное для просмотра Web-страниц

Платформа проведения аттестационных процедур с использованием каналов связи (отечественное ПО)

Платформа проведения вебинаров (отечественное ПО)

Информационная технология. Онлайн тестирование цифровой платформы Ровеб (отечественное ПО)

Электронный информационный ресурс. Экспертный интеллектуальный информационный робот Аттестация ассессоров (отечественное ПО)

Информационная технология. Аттестационный интеллектуальный информационный робот контроля оригинальности и профессионализма «ИИР КОП» (отечественное ПО)

Электронный информационный ресурс «Личная студия обучающегося» (отечественное ПО)

*Свободно распространяемое программное обеспечение (в том числе отечественного производства):*

Мой Офис Веб-редакторы <https://edit.myoffice.ru> (отечественное ПО)

ПО OpenOffice.Org Calc.

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО OpenOffice.Org.Base

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО OpenOffice.org.Impress

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО OpenOffice.Org Writer

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО Open Office.org Draw

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО «Блокнот» - стандартное приложение операционной системы (MS Windows, Android и т.д.), предназначенное для работы с текстами;

*Современные профессиональные базы данных:*

1. <https://ro-edu.ru/> - Медиапортал «Российское образование»
2. <https://gufo.me/> - справочная база энциклопедий и словарей