МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловое общение

Уровень образования: **высшее образование - магистратура**
Направление подготовки (специальность): **05.04.06 Экология и природопользование**
Направленность (профиль): **Экологическая безопасность природопользования**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РКФ, Радиоконструкторский факультет**
Кафедра: **РЭТЭМ, Кафедра радиоэлектронных технологий и экологического мониторинга**
Курс: **2**
Семестр: **3**
Учебный план набора 2017 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	3 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	44	44	часов
3	Всего аудиторных занятий	62	62	часов
4	Самостоятельная работа	82	82	часов
5	Всего (без экзамена)	144	144	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	180	180	часов
		5.0	5.0	З.Е

Экзамен: 3 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 12158

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 1 от «10» 2 2017 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 05.04.06 Экология и природопользование, утвержденного 2015-09-23 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

доцент каф. РЭТЭМ _____ Несмелова Н. Н.

Заведующий обеспечивающей каф. ФиС _____ Суслова Т. И.

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан РКФ _____ Озеркин Д. В.

Заведующий выпускающей каф. РЭТЭМ _____ Туев В. И.

Эксперты:

профессор кафедра РЭТЭМ _____ Смирнов Г. В.

Согласована на портале № 12158

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формированit у студентов личностных качеств и компетенций, необходимых для успешного общения в научной, производственной и социально-общественной сферах деятельности, а также для эффективного использования языковых средств в деловом общении

1.2. Задачи дисциплины

– получить представление о деловой деловом общении как разновидности специализированной коммуникации;

– познакомиться с видами, аспектами, задачами и формами делового общения;

– рассмотреть динамику процесса делового общения, выделить этапы и фазы;

– познакомиться с понятием коммуникативной компетентности профессионала и с методами её диагностики;

– изучить особенности стилей речи, отработать навыки использования речевых средств официально-делового стиля;

– сформировать коммуникативные умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности;

– изучить способы влияния на собеседника для решения профессиональных задач;

– познакомиться с возможностями профилактики и управления конфликтами в деловом общении;

– изучить стили речи и языковые средства их реализации;

– познакомиться с возможностями электронных коммуникаций в деловом общении.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловое общение» (Б1.В.ДВ.2.1) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Международное сотрудничество в области экологии и техносферной безопасности, Образование для устойчивого развития, Ораторское искусство, Педагогика высшей школы, Педагогическая практика (рассред.).

Последующими дисциплинами являются: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты, Преддипломная практика.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОПК-3 способностью к активному общению в научной, производственной и социально-общественной сферах деятельности;

– ОПК-9 готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** определение делового общения, его виды, аспекты, задачи и формы; основные этапы и фазы процесса делового общения, их цели и содержание; методы диагностики коммуникативной компетентности профессионала; способы установления и поддержания контакта с собеседником, особенности вербального и невербального общения, барьеры общения и возможности их преодоления, способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, принципы управления конфликтами в деловом общении; возможности электронных коммуникаций в деловом общении; правила руководства коллективом на основе принципов толерантности к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям

– **уметь** применять методы диагностики коммуникативной компетентности профессионала; устанавливать и поддерживать контакт с собеседником, эффективно использовать средства вербального и невербального общения, прогнозировать, распознавать и преодолевать возможные барьеры общения, применять различные способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, эффективно использовать принципы управления конфликтами

Согласована на портале № 12158

в деловом общении; руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

– **владеть** способностью к активному общению в научной, производственной и социально-общественной сферах деятельности; методами диагностики коммуникативной компетентности профессионала; способами установления и поддержания контакта с собеседником, средствами вербального и невербального общения, способностью прогнозировать, распознавать и преодолевать возможные барьеры общения, способностью применять различные способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, способностью эффективно использовать принципы управления конфликтами в деловом общении; готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		3 семестр
Аудиторные занятия (всего)	62	62
Лекции	18	18
Практические занятия	44	44
Самостоятельная работа (всего)	82	82
Проработка лекционного материала	8	8
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	26	26
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	48	48
Всего (без экзамена)	144	144
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость ч	180	180
Зачетные Единицы	5.0	5.0

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
3 семестр					
1 Деловое общение как вид коммуникации	6	12	26	44	ОПК-3, ОПК-9
2 Коммуникативная компетентность и методы ее диагностики	4	12	14	30	ОПК-3, ОПК-9

Согласована на портале № 12158

3 Профилактика и управление конфликтами в деловом общении	4	8	14	26	ОПК-3, ОПК-9
4 Лидерство и толерантность в деловом общении	4	12	28	44	ОПК-3, ОПК-9
Итого за семестр	18	44	82	144	
Итого	18	44	82	144	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

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

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины по лекциям	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
3 семестр			
1 Деловое общение как вид коммуникации	Понятие коммуникации. Виды коммуникации. Деловое общение: определение, задачи, аспекты, виды, формы. Динамика процесса общения: этапы и фазы.	6	ОПК-3, ОПК-9
	Итого	6	
2 Коммуникативная компетентность и методы ее диагностики	Коммуникативная компетентность профессионала. Виды и способы влияния для достижения профессиональных задач. Методы диагностики коммуникативной компетентности.	4	ОПК-3, ОПК-9
	Итого	4	
3 Профилактика и управление конфликтами в деловом общении	Определение конфликта. Модель конфликта. Возникновение и динамика конфликта. Способы управления конфликтом. Типы конфликтных личностей.	4	ОПК-3, ОПК-9
	Итого	4	
4 Лидерство и толерантность в деловом общении	Понятие лидерства, виды лидерства, стили управления, толерантность в деловом общении	4	ОПК-3, ОПК-9
	Итого	4	
Итого за семестр		18	

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

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

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин

Согласована на портале № 12158

	1	2	3	4
Предшествующие дисциплины				
1 Международное сотрудничество в области экологии и техносферной безопасности	+	+	+	+
2 Образование для устойчивого развития	+	+	+	+
3 Ораторское искусство	+	+	+	+
4 Педагогика высшей школы	+	+	+	+
5 Педагогическая практика (рассред.)	+	+	+	+
Последующие дисциплины				
1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты	+	+	+	+
2 Преддипломная практика	+	+	+	+

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

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

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

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
ОПК-3	+	+	+	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
ОПК-9	+	+	+	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8. 1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
3 семестр			

Согласована на портале № 12158

1 Деловое общение как вид коммуникации	Виды и способы коммуникации	4	ОПК-3, ОПК-9
	Ролевое общение	4	
	Особенности невербального общения	4	
	Итого	12	
2 Коммуникативная компетентность и методы ее диагностики	Барьеры общения и их преодоление	4	ОПК-3, ОПК-9
	Диагностика коммуникативной компетентности	4	
	Техники влияния в деловом общении	4	
	Итого	12	
3 Профилактика и управление конфликтами в деловом общении	Конфликтные ситуации в деловом общении	4	ОПК-3, ОПК-9
	Типы конфликтных личностей	4	
	Итого	8	
4 Лидерство и толерантность в деловом общении	Лидерский потенциал, его изучение и развитие	4	ОПК-3, ОПК-9
	Стили и методы управления коллективом	4	
	Толерантность в деловом общении	4	
	Итого	12	
Итого за семестр		44	

9. Самостоятельная работа

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

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
3 семестр				
1 Деловое общение как вид коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОПК-3, ОПК-9	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	12		
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	26		
2 Коммуникативная компетентность и методы ее диагностики	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОПК-3, ОПК-9	Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного	2		

Согласована на портале № 12158

	материала			
	Итого	14		
3 Профилактика и управление конфликтами в деловом общении	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОПК-3, ОПК-9	Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	14		
4 Лидерство и толерантность в деловом общении	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОПК-3, ОПК-9	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	14		
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	28		
Итого за семестр		82		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		118		

9.1. Темы для самостоятельного изучения теоретической части курса

1. Этикет в деловом общении
2. Деловое общение по телефону
3. Официально-деловая письменная речь.
4. Возможности Интернета в деловых коммуникациях.

10. Курсовая работа (проект)

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
3 семестр				
Конспект самоподготовки	10	10	10	30
Опрос на занятиях	6	6	7	19
Тест	7	7	7	21
Итого максимум за период	23	23	24	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	23	46	70	100

Согласована на портале № 12158

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

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

Таблица 11. 2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

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

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

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

Таблица 11. 3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Психология коммуникации: Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/5979, дата обращения: 09.02.2017.

2. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572, дата обращения: 09.02.2017.

12.2. Дополнительная литература

1. Вердербер, Рудольф. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия [Текст] : учебное пособие / Р. Вердербер, К. Вердербер. - СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2010. - 416 с (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

2. Леонтьев, А.А. Психология общения : Учебное пособие для вузов / А. А. Леонтьев. - 4-е изд. - М. : Смысл, 2007 ; М. : Академия, 2007. - 365 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 9 экз.)

3. Горянина, В.А. Психология общения : Учебное пособие для вузов / Валентина Александровна Горянина ; Московский государственный социальный университет. - М. : Академия, 2002. - 416 с (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

4. Процессы коммуникации в современном обществе: Учебное пособие (конспект лекций) / Покровская Е. М. - 2016. 91 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6434, дата обращения: 09.02.2017.

12.3 Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Культура речи и деловое общение: Методические указания по подготовке практическим занятиям для студентов / Захарова Л. Л. - 2015. 9 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа:

Согласована на портале № 12158

http://edu.tusur.ru/publications/4997, дата обращения: 09.02.2017.

2. Деловое общение: Учебно-методическое пособие по лабораторным работам и самостоятельной работе / Несмелова Н. Н. - 2017. 17 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6745, дата обращения: 09.02.2017.

3. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы студентов / Лирмак Ю. М. - 2012. 105 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1193, дата обращения: 09.02.2017.

4. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации практических занятий / Лирмак Ю. М. - 2012. 97 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1191, дата обращения: 09.02.2017.

12.3.2 Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Базы данных, информационно-справочные, поисковые системы и требуемое программное обеспечение

1. https://vk.com/public94362793 - сообщество "Деловое общение"
2. https://yandex.ru - поисковая система "Яндекс"

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются наглядные пособия в виде презентаций по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий

Для проведения практических (семинарских) занятий используется учебная аудитория, расположенная по адресу 634034, Томская область, г. Томск, Ленина пр-кт, д. 40, 3 этаж, ауд. 314. Состав оборудования: Учебная мебель: компьютерный стол-17шт, учебный стол- 9, стулья-37 шт.; доска магнитно-маркерная -1шт.; компьютеры класса не ниже Intel Pentium G2020 -18 шт.; телевизор Samsung-1шт. Используется лицензионное программное обеспечение, пакеты версией не ниже: Microsoft Windows XP Professional with SP3; Microsoft Windows 7 Professional with SP1; Microsoft Office 2007; Mathcad 13.1. Компьютеры подключены к сети ИНТЕРНЕТ и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета. Имеется помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используется учебная аудитория (компьютерный класс), расположенная по адресу 634050, г. Томск, пр. Ленина, 40, 2 этаж, ауд. 233. Состав оборудования: учебная мебель; компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Ce1егоп D336 2.8ГГц. - 5 шт.; компьютеры подключены к сети ИНТЕРНЕТ и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Согласована на портале № 12158

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При обучении студентов **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха, мобильной системы обучения для студентов с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При обучении студентов **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра.

При обучении студентов **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Фонд оценочных средств

14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации

Фонд оценочных средств и типовые контрольные задания, используемые для оценки сформированности и освоения закрепленных за дисциплиной компетенций при проведении текущей, промежуточной аттестации по дисциплине приведен в приложении к рабочей программе.

14.2 Требования к фонду оценочных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с инвалидностью предусмотрены дополнительные оценочные средства, перечень которых указан в таблице.

Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью

Категории студентов	Виды дополнительных оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3 Методические рекомендации по оценочным средствам для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;

Согласована на портале № 12158

– предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

– письменно на бумаге;
– набор ответов на компьютере;
– набор ответов с использованием услуг ассистента;
– представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 12158

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Деловое общение

Уровень образования: **высшее образование - магистратура**
Направление подготовки (специальность): **05.04.06 Экология и природопользование**
Направленность (профиль): **Экологическая безопасность природопользования**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РКФ, Радиоконструкторский факультет**
Кафедра: **РЭТЭМ, Кафедра радиоэлектронных технологий и экологического мониторинга**
Курс: **2**
Семестр: **3**

Учебный план набора 2017 года

Разработчики:

- доцент каф. РЭТЭМ Несмелова Н. Н.

Экзамен: 3 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 12158

1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенций
ОПК-9	готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Должен знать определение делового общения, его виды, аспекты, задачи и формы; основные этапы и фазы процесса делового общения, их цели и содержание; методы диагностики коммуникативной компетентности профессионала; способы установления и поддержания контакта с собеседником, особенности вербального и невербального общения, барьеры общения и возможности их преодоления, способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, принципы управления конфликтами в деловом общении; возможности электронных коммуникаций в деловом общении; правила руководства коллективом на основе принципов толерантности к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям; Должен уметь применять методы диагностики коммуникативной компетентности профессионала; устанавливать и поддерживать контакт с собеседником, эффективно использовать средства вербального и невербального общения, прогнозировать, распознавать и преодолевать возможные барьеры общения, применять различные способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, эффективно использовать принципы управления конфликтами в деловом общении; руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; Должен владеть способностью к активному общению в научной,
ОПК-3	способностью к активному общению в научной, производственной и социально-общественной сферах деятельности	

Согласована на портале № 12158

		производственной и социально-общественной сферах деятельности; методами диагностики коммуникативной компетентности профессионала; способами установления и поддержания контакта с собеседником, средствами вербального и невербального общения, способностью прогнозировать, распознавать и преодолевать возможные барьеры общения, способностью применять различные способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, способностью эффективно использовать принципы управления конфликтами в деловом общении; готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ОПК-9

ОПК-9: готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания

Согласована на портале № 12158

представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	определение делового общения, его виды, аспекты, задачи и формы; основные этапы и фазы процесса делового общения, их цели и содержание; методы диагностики коммуникативной компетентности профессионала; способы установления и поддержания контакта с собеседником, особенности вербального и невербального общения, барьеры общения и возможности их преодоления, способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, принципы управления конфликтами в деловом общении; возможности электронных коммуникаций в деловом общении; правила руководства коллективом на основе принципов толерантности к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям	применять методы диагностики коммуникативной компетентности профессионала; устанавливать и поддерживать контакт с собеседником, эффективно использовать средства вербального и невербального общения, прогнозировать, распознавать и преодолевать возможные барьеры общения, применять различные способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, эффективно использовать принципы управления конфликтами в деловом общении; руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	методами диагностики коммуникативной компетентности профессионала; способами установления и поддержания контакта с собеседником, средствами вербального и невербального общения, способностью прогнозировать, распознавать и преодолевать возможные барьеры общения, способностью применять различные способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, способностью эффективно использовать принципы управления конфликтами в деловом общении; готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Тест; • Экзамен;	• Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Тест; • Экзамен;	• Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Согласована на портале № 12158

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• определение делового общения, его виды, аспекты, задачи и формы; основные этапы и фазы процесса делового общения, их цели и содержание; методы диагностики коммуникативной компетентности профессионала; способы установления и поддержания контакта с собеседником, особенности вербального и невербального общения, барьеры общения и возможности их преодоления, способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, принципы управления конфликтами в деловом общении; стили речи и языковые средства их реализации; возможности электронных коммуникаций в деловом общении; правила руководства коллективом на основе принципов толерантности к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям ;	• применять методы диагностики коммуникативной компетентности профессионала; устанавливать и поддерживать контакт с собеседником, эффективно использовать средства вербального и невербального общения, прогнозировать, распознавать и преодолевать возможные барьеры общения, применять различные способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, эффективно использовать принципы управления конфликтами в деловом общении; руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	• методами диагностики коммуникативной компетентности профессионала; способами установления и поддержания контакта с собеседником, средствами вербального и невербального общения, способностью прогнозировать, распознавать и преодолевать возможные барьеры общения, способностью применять различные способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, способностью эффективно использовать принципы управления конфликтами в деловом общении; готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
Хорошо (базовый уровень)	• определение делового общения, его виды, аспекты, задачи и формы; основные этапы и фазы процесса делового общения, их цели и содержание; методы диагностики коммуникативной	• устанавливать и поддерживать контакт с собеседником, эффективно использовать средства вербального и невербального общения, эффективно использовать принципы	• способами установления и поддержания контакта с собеседником, средствами вербального и невербального общения, способностью эффективно использовать принципы

Согласована на портале № 12158

	компетентности профессионала; способы установления и поддержания контакта с собеседником, особенности вербального и невербального общения, принципы управления конфликтами в деловом общении; стили речи и языковые средства их реализации; возможности электронных коммуникаций в деловом общении; правила руководства коллективом на основе принципов толерантности к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям ;	управления конфликтами в деловом общении; руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	управления конфликтами в деловом общении; готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• правила руководства коллективом на основе принципов толерантности к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям ;	• руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	• готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

2.2 Компетенция ОПК-3

ОПК-3: способностью к активному общению в научной, производственной и социально-общественной сферах деятельности.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	определение делового общения, его виды, аспекты, задачи и формы; основные этапы и фазы процесса делового общения, их	применять методы диагностики коммуникативной компетентности профессионала; устанавливать и	способностью к активному общению в научной, производственной и социально-общественной сферах

Согласована на портале № 12158

	цели и содержание; методы диагностики коммуникативной компетентности профессионала; способы установления и поддержания контакта с собеседником, особенности вербального и невербального общения, барьеры общения и возможности их преодоления, способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, принципы управления конфликтами в деловом общении; возможности электронных коммуникаций в деловом общении	поддерживать контакт с собеседником, эффективно использовать средства вербального и невербального общения, прогнозировать, распознавать и преодолевать возможные барьеры общения, применять различные способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, эффективно использовать принципы управления конфликтами в деловом общении	деятельности; методами диагностики коммуникативной компетентности профессионала; способами установления и поддержания контакта с собеседником, средствами вербального и невербального общения, способностью прогнозировать, распознавать и преодолевать возможные барьеры общения, способностью применять различные способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, способностью эффективно использовать принципы управления конфликтами в деловом общении
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Тест; • Экзамен;	• Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Тест; • Экзамен;	• Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• определение делового общения, его виды, аспекты, задачи и формы; основные этапы и фазы процесса делового общения, их цели и содержание; методы диагностики коммуникативной компетентности профессионала; способы установления	• применять методы диагностики коммуникативной компетентности профессионала; устанавливать и поддерживать контакт с собеседником, эффективно использовать средства вербального и невербального	• способностью к активному общению в научной, производственной и социально-общественной сферах деятельности; методами диагностики коммуникативной компетентности профессионала; способами

Согласована на портале № 12158

	и поддержания контакта с собеседником, особенности вербального и невербального общения, барьеры общения и возможности их преодоления, способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, принципы управления конфликтами в деловом общении; возможности электронных коммуникаций в деловом общении;	общения, прогнозировать, распознавать и преодолевать возможные барьеры общения, применять различные способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, эффективно использовать принципы управления конфликтами в деловом общении ;	установления и поддержания контакта с собеседником, средствами вербального и невербального общения, способностью прогнозировать, распознавать и преодолевать возможные барьеры общения, способностью применять различные способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, способностью эффективно использовать принципы управления конфликтами в деловом общении;
Хорошо (базовый уровень)	• определение делового общения, его виды, аспекты, задачи и формы; основные этапы и фазы процесса делового общения, их цели и содержание; способы установления и поддержания контакта с собеседником, особенности вербального и невербального общения, барьеры общения и возможности их преодоления, способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, принципы управления конфликтами в деловом общении; возможности электронных коммуникаций в деловом общении;	• устанавливать и поддерживать контакт с собеседником, эффективно использовать средства вербального и невербального общения, прогнозировать, распознавать и преодолевать возможные барьеры общения, применять различные способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, эффективно использовать принципы управления конфликтами в деловом общении ;	• способностью к активному общению в научной, производственной и социально-общественной сферах деятельности; способами установления и поддержания контакта с собеседником, средствами вербального и невербального общения, способностью прогнозировать, распознавать и преодолевать возможные барьеры общения, способностью применять различные способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач, способностью эффективно использовать принципы управления конфликтами в деловом общении;
Удовлетворительн	• определение	• устанавливать и	• способностью к

Согласована на портале № 12158

о (пороговый уровень)	делового общения, его виды, аспекты, задачи и формы; основные этапы и фазы процесса делового общения, их цели и содержание; возможности электронных коммуникаций в деловом общении;	поддерживать контакт с собеседником, применять различные способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач ;	активному общению в научной, производственной и социально-общественной сферах деятельности; способностью применять различные способы влияния на собеседника с целью решения профессиональных задач;

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются 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, в следующем составе.

3.1 Вопросы на самоподготовку

- Этикет в деловом общении
- Деловое общение по телефону
- Официально-деловая письменная речь.
- Возможности Интернета в деловых коммуникациях.

3.2 Тестовые задания

- К вербальным средствам общения относятся: 1. устная речь; 2. письменная речь 3. устная и письменная речь; 4. интонации голоса.
- Чье восприятие образа другого человека более объективно? 1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде; 2. эмоциональной женщины; 3. человека авторитарного типа; 4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности; 5. человека с низкой самооценкой.
- Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров: 1. необходимо контролировать свои движения и мимику; 2. стараться интерпретировать реакции партнера; 3. понимать язык невербальных компонентов общения; 4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.
- Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече? 1. очки с затемненными стеклами; 2. располагающий взгляд 3. доброжелательная улыбка 4. строгий деловой костюм
- Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам? 1. приветствие рукопожатие; 2. частые кивки головой – для ускорения беседы; 3. медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе; 4. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить; 5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

3.3 Темы опросов на занятиях

- Этикет в деловом общении
- Деловое общение по телефону
- Официально-деловая письменная речь.
- Возможности Интернета в деловых коммуникациях.

3.4 Экзаменационные вопросы

- Понятие коммуникации. Виды коммуникации. Деловое общение: определение, задачи, аспекты, виды, формы. Динамика процесса общения: этапы и фазы. Коммуникативная компетентность профессионала. Виды и способы влияния для достижения профессиональных

Согласована на портале № 12158

задач. Методы диагностики коммуникативной компетентности. Определение конфликта. Модель конфликта. Возникновение и динамика конфликта. Способы управления конфликтом. Типы конфликтных личностей. Языковые особенности функциональных стилей речи. Специфика официально-делового стиля.

4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. Психология коммуникации: Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/5979, свободный.
2. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572, свободный.

4.2. Дополнительная литература

1. Вердербер, Рудольф. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия [Текст] : учебное пособие / Р. Вердербер, К. Вердербер. - СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2010. - 416 с (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)
2. Леонтьев, А.А. Психология общения : Учебное пособие для вузов / А. А. Леонтьев. - 4-е изд. - М. : Смысл, 2007 ; М. : Академия, 2007. - 365 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 9 экз.)
3. Горянина, В.А. Психология общения : Учебное пособие для вузов / Валентина Александровна Горянина ; Московский государственный социальный университет. - М. : Академия, 2002. - 416 с (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)
4. Процессы коммуникации в современном обществе: Учебное пособие (конспект лекций) / Покровская Е. М. - 2016. 91 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6434, свободный.

4.3. Обязательные учебно-методические пособия

1. Культура речи и деловое общение: Методические указания по подготовке практическим занятиям для студентов / Захарова Л. Л. - 2015. 9 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/4997, свободный.
2. Деловое общение: Учебно-методическое пособие по лабораторным работам и самостоятельной работе / Несмелова Н. Н. - 2017. 17 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6745, свободный.
3. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы студентов / Лирмак Ю. М. - 2012. 105 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1193, свободный.
4. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации практических занятий / Лирмак Ю. М. - 2012. 97 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1191, свободный.

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. https://vk.com/public94362793 - сообщество "Деловое общение"
2. https://yandex.ru - поисковая система "Яндекс"

Согласована на портале № 12158