

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

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

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

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

_____ Сулова 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.

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формирование 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 деловом 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

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 |

| | | | | | |
|---|----|----|----|-----|--------------|
| 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 |
|------------------------|---|

| | 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 | | | |

| | | | |
|---|--|----|-----------------|
| 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 | | |

| | | | | |
|---|---|-----|--------------|--|
| | 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 |

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) |
| 65 - 69 | E (посредственно) | |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено) | | 60 - 64 |
| 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:

<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 Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.; компьютеры подключены к сети ИНТЕРНЕТ и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

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;

- 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.

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

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

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>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;</p> |
|--|--|---|

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, приспособливает 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

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 | <ul style="list-style-type: none"> • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельная работа; |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Тест; • Экзамен; | <ul style="list-style-type: none"> • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Тест; • Экзамен; | <ul style="list-style-type: none"> • Экзамен; |

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

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|---------------------------|---|---|---|
| Отлично (высокий уровень) | <ul style="list-style-type: none"> 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 ; | <ul style="list-style-type: none"> 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; | <ul style="list-style-type: none"> 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) | <ul style="list-style-type: none"> определение делового общения, его виды, аспекты, задачи и формы; основные этапы и фазы процесса делового общения, их цели и содержание; методы диагностики коммуникативной | <ul style="list-style-type: none"> устанавливать и поддерживать контакт с собеседником, эффективно использовать средства вербального и невербального общения, эффективно использовать принципы | <ul style="list-style-type: none"> способами установления и поддержания контакта с собеседником, средствами вербального и невербального общения, способностью эффективно использовать принципы |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | 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; |
| Удовлетворительный (пороговый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> • правила руководства коллективом на основе принципов толерантности к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям ; | <ul style="list-style-type: none"> • руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; | <ul style="list-style-type: none"> • 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 |

| | | | |
|----------------------------------|---|--|---|
| | 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 | <ul style="list-style-type: none"> • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельная работа; |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Тест; • Экзамен; | <ul style="list-style-type: none"> • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Тест; • Экзамен; | <ul style="list-style-type: none"> • 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) | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • применять методы диагностики коммуникативной компетентности профессионала; устанавливать и поддерживать контакт с собеседником, эффективно использовать средства вербального и невербального | <ul style="list-style-type: none"> • способностью к активному общению в научной, производственной и социально-общественной сферах деятельности; методами диагностики коммуникативной компетентности профессионала; способами |

| | | | |
|--------------------------|--|--|--|
| | 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) | <ul style="list-style-type: none"> 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; | <ul style="list-style-type: none"> 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 ; | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> определение | <ul style="list-style-type: none"> устанавливать и | <ul style="list-style-type: none"> способностью к |

| | | | |
|-----------------------|---|--|---|
| 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 «все 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

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 формирования 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"