**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

**Деловые коммуникации**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль): **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **4**
Семестр: **7**
Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

| № | Виды учебной деятельности | 7 семестр | Всего | Единицы |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Лекции | 18 | 18 | часов |
| 2 | Практические занятия | 36 | 36 | часов |
| 3 | Всего аудиторных занятий | 54 | 54 | часов |
| 4 | Самостоятельная работа | 90 | 90 | 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: 7 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 14014

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 37 от « 1 » 2 2017 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 2015-10-20 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

Старший преподаватель каф. ТУ _____ Лебедева А. Э.

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

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

Декан РТФ _____ Попова К. Ю.

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

Эксперты:

доцент кафедра ТУ _____ Булдаков А. Н.

доцент кафедра ТОР _____ Богомолов С. И.

Согласована на портале № 14014

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Деловые коммуникации» является изучение студентами теоретических основ в области деловых коммуникаций, методов и средств делового общения, особенностей управленческой этики, конструктивного взаимодействия в типовых ситуациях деловой сферы, формирование общекультурной компетенции.

### 1.2. Задачи дисциплины

– Основными задачами изучения дисциплины являются:

– 1) Изучение студентами теоретических основ коммуникации.

– 2) Освоение практических методов и форм организации эффективных коммуникаций, управ-ленческой этики и служебных взаимоотношений.

– 3) Освоение практических методик и техники делового общения, речевого этикета, изучение характеристик и правил эффективных межличностных коммуникаций.

–

–

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.В.ДВ.9.1) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Конфликтология, Профессиональная этика и этикет.

Последующими дисциплинами являются: Управление контактной зоной.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

– ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** - методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфес-сиональные и культурные различия; - методы организации контактной зоны предприятия сервиса ; - сущность деловой коммуникации как вида деятельности; - о психологических закономерностях общения, обмене информацией и взаимодей-ствии людей в процессе профессиональной деятельности; - виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управле-ния организацией; - об организации различных форм деловой коммуникации, специфики норм междуна-родного делового общения; - современные технологии эффективного общения;

– **уметь** - работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессио-нальные и культурные различия; - организовать контактную зону предприятия сервиса; - эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; - использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; - моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них; - эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в перего-ворах в зависимости от целей и задач делового взаимодействия;

– **владеть** - навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, кон-фессиональные и культурные различия; - навыками организации контактной зоны предприятия сервиса; - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; - практическими навыками осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств; - правилами этикета.

## 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 |
|---|---|---|

Согласована на портале № 14014

| | | 7 семестр |
|---|---|---|
| Аудиторные занятия (всего) | 54 | 54 |
| Лекции | 18 | 18 |
| Практические занятия | 36 | 36 |
| Самостоятельная работа (всего) | 90 | 90 |
| Проработка лекционного материала | 16 | 16 |
| Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 74 | 74 |
| Всего (без экзамена) | 144 | 144 |
| Подготовка и сдача экзамена | 36 | 36 |
| Общая трудоемкость ч | 180 | 180 |
| Зачетные Единицы Трудоемкости | 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 |
|---|---|---|---|---|---|
| 7 семестр | | | | | |
| 1 Вербальная коммуникация. | 2 | 4 | 8 | 14 | ОК-4, ПК-1 |
| 2 Основы этики деловых отношений. | 4 | 4 | 10 | 18 | ОК-4, ПК-1 |
| 3 Коммуникация, переговоры и этикет. | 2 | 4 | 10 | 16 | ОК-4, ПК-1 |
| 4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации. | 2 | 4 | 10 | 16 | ОК-4, ПК-1 |
| 5 Невербальная коммуникация. | 2 | 4 | 10 | 16 | ОК-4, ПК-1 |
| 6 Межличностная коммуникация. | 2 | 4 | 10 | 16 | ОК-4, ПК-1 |
| 7 Коммуникация и взаимоотношения. | 2 | 4 | 14 | 20 | ОК-4, ПК-1 |
| 8 Коммуникация в группе. | 2 | 4 | 10 | 16 | ОК-4, ПК-1 |
| 9 Методы и средства делового общения. | 0 | 4 | 8 | 12 | ОК-4, ПК-1 |
| Итого за семестр | 18 | 36 | 90 | 144 | |
| Итого | 18 | 36 | 90 | 144 | |

Согласована на портале № 14014

**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 |
|---|---|---|---|
| 7 семестр | | | |
| 1 Вербальная коммуникация. | Природа языка. Развитие способности говорить. Культурные различия в вербальной коммуникации. Гендерные различия в вербальной коммуникации. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения. | 2 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 2 | |
| 2 Основы этики деловых отношений. | Принципы и закономерности деловых отношений. Этика бизнеса. Корпоративная этика. Деловая российская этика. Этика руководителя. Этика служебных взаимоотношений. | 2 | ОК-4, ПК-1 |
| | Формирование этики делового общения. Государственная этика. Производственная и коммерческая этика. Речевой этикет. Подготовка и проведение деловой беседы. Критика и принципы ее восприятия. Деловые совещания. Этика дистанционного общения. | 2 | |
| | Итого | 4 | |
| 3 Коммуникация, переговоры и этикет. | Деловые переговоры. Искусство управления людьми. Социология и психология делового общения. Деловые презентации. Специфика этикета. Дипломатический этикет. | 2 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 2 | |
| 4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации. | Участники процесса коммуникации. Контекст. Обратная связь.Функции и условия коммуникации. Принципы коммуникации. Развитие коммуникационной компетенции. | 2 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 2 | |
| 5 Невербальная коммуникация. | Сущность невербальной коммуникации. Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты. Поза. Использование движений. Самопрезентация. Коммуникация через организацию окружающей среды. | 2 | ОК-4, ПК-1 |

Согласована на портале № 14014

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Итого | 2 | |
| 6 Межличностная коммуникация. | Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы. Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы. Эффективные беседы.Навыки эффективного разговора. Эффективное общение через средства электронной коммуникации. | 2 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 2 | |
| 7 Коммуникация и взаимоотношения. | Коммуникация и взаимоотношения. Типы отношений. Общение на разных стадиях взаимоотношений. Стабилизация отношений. Разрыв отношений. Теория взаимоотношений межличностных потребностей. Коммуникации для разрешения конфликтов.Конфликты и способы их разрешения. | 2 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 2 | |
| 8 Коммуникация в группе. | Характеристика эффективной рабочей группы. Оптимальный состав группы. Сплоченность. Стадии развития группы. Решения проблем в группах. | 2 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 2 | |
| 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 представ-лены 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 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Предшествующие дисциплины | | | | | | | | | |
| 1 Конфликтология | | | | | | + | | | |
| 2 Профессиональная этика и этикет | | | | | | | | | + |
| Последующие дисциплины | | | | | | | | | |
| 1 Управление контактной зоной | | | | | | + | | | |

**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

| | Виды занятий | Формы контроля |
|---|---|---|

Согласована на портале № 14014

| Компетенции | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа | |
|---|---|---|---|---|
| ОК-4 | + | + | + | Контрольная работа, Домашнее задание, Экзамен, Конспект самоподготовки, Проверка контрольных работ, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях |
| ПК-1 | + | + | + | Контрольная работа, Домашнее задание, Экзамен, Конспект самоподготовки, Проверка контрольных работ, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях |

## 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 |
|---|---|---|---|
| 7 семестр | | | |
| 1 Вербальная коммуникация. | Развитие способности говорить. Культурные различия в вербальной коммуникации. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения. | 4 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 4 | |
| 2 Основы этики деловых отношений. | Закономерности деловых отношений. Этика бизнеса. Деловая российская этика. Этика руководителя. Этика служебных взаимоотношений. Особенности деловой этики в разных странах мира. | 4 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 4 | |

Согласована на портале № 14014

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3 Коммуникация, переговоры и этикет. | Деловые переговоры. Искусство управления людьми. Деловые презентации. | 4 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 4 | |
| 4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации. | Участники процесса коммуникации. Контекст. Обратная связь.Условия коммуникации. Развитие коммуникационной компетенции. | 4 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 4 | |
| 5 Невербальная коммуникация. | Невербальная коммуникация. Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты. Поза. Использование движений. Голосовые характеристики. Самопрезентация. Одежда и внешний вид. Самообладание. Время. Коммуникация через организацию окружающей среды. | 4 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 4 | |
| 6 Межличностная коммуникация. | Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы. Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы. Эффективные беседы сотрудничества. Качественная информация. Значимые вопросы. | 4 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 4 | |
| 7 Коммуникация и взаимоотношения. | Коммуникация и взаимоотношения. Типы отношений. Общение на разных стадиях взаимоотношений. Стабилизация отношений. Конфликты и способы их разрешения. | 4 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 4 | |
| 8 Коммуникация в группе. | Характеристика эффективной рабочей группы. Оптимальный состав группы. Сплоченность. Стадии развития группы. Решения проблем в группах. Поиск возможных решений. | 4 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 4 | |
| 9 Методы и средства делового общения. | Производственная и коммерческая этика. Речевой этикет. Подготовка и проведение деловой беседы. Деловые совещания. Этика дистанционного общения. | 4 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 4 | |
| Итого за семестр | | 36 | |

**9. Самостоятельная работа**

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в

Согласована на портале № 14014

таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля |
|---|---|---|---|---|
| 7 семестр | | | | |
| 1 Вербальная коммуникация. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 6 | ОК-4, ПК-1 | Домашнее задание, Конспект самоподготовки |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 8 | | |
| 2 Основы этики деловых отношений. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8 | ОК-4, ПК-1 | Конспект самоподготовки |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 10 | | |
| 3 Коммуникация, переговоры и этикет. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8 | ОК-4, ПК-1 | Конспект самоподготовки, Контрольная работа |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 10 | | |
| 4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8 | ОК-4, ПК-1 | Компонент своевременности, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 10 | | |
| 5 Невербальная коммуникация. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8 | ОК-4, ПК-1 | Конспект самоподготовки, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 10 | | |
| 6 Межличностная коммуникация. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8 | ОК-4, ПК-1 | Опрос на занятиях, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 10 | | |
| 7 Коммуникация и | Подготовка к | 12 | ОК-4, | Конспект |

Согласована на портале № 14014

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| взаимоотношения. | практическим занятиям, семинарам | | ПК-1 | самоподготовки, Собеседование, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 14 | | |
| 8 Коммуникация в группе. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8 | ОК-4, ПК-1 | Опрос на занятиях, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 10 | | |
| 9 Методы и средства делового общения. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8 | ОК-4, ПК-1 | Собеседование, Экзамен |
| | Итого | 8 | | |
| Итого за семестр | | 90 | | |
| | Подготовка и сдача экзамена | 36 | | Экзамен |
| Итого | | 126 | | |

## 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 |
|---|---|---|---|---|
| 7 семестр | | | | |
| Домашнее задание | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Конспект самоподготовки | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Контрольная работа | 5 | | 5 | 10 |
| Опрос на занятиях | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Собеседование | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Итого максимум за период | 25 | 20 | 25 | 70 |
| Экзамен | | | | 30 |
| Нарастающим итогом | 25 | 45 | 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 |
|---|---|

Согласована на портале № 14014

| | |
|---|---|
| ≥ 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. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 192 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)
2. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие для вузов / А. П. Садохин. - М.: Альфа-М, 2013 ; М. : ИНФРА-М, 2013. - 288 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 119 экз.)

### 12.2. Дополнительная литература

1. Скворцов А.А. Этика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2012. – 306 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)
2. Измайлова М.А. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2008. – 250 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
3. Этика деловых отношений: Учебник. Под ред. Борисова В.К. - М.: Форум, 2008. – 175 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
4. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для вузов /сост.И.Н.Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 432 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

### 12.3 Учебно-методические пособия

#### 12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов направления 080200.62 Менеджмент / Емельянова Е. А. - 2012. 18 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/3331, дата обращения: 07.02.2017.
2. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы студентов / Лирмак Ю. М. - 2012. 105 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/1193, дата обращения: 07.02.2017.

#### 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

Согласована на портале № 14014

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. Не требуется

## 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.

#### 13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий

Для проведения практических занятий, 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.

#### 13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью.

### 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.

Согласована на портале № 14014

### 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.

Согласована на портале № 14014

**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

**Деловые коммуникации**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль): **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **4**
Семестр: **7**

Учебный план набора 2016 года

Разработчики:

- Старший преподаватель каф. ТУ Лебедева А. Э.

Экзамен: 7 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 14014

## 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 |
|---|---|---|
| ОК-4 | способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | Должен знать - методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфес-сиональные и культурные различия; - методы организации контактной зоны предприятия сервиса ; - сущность деловой коммуникации как вида деятельности; - о психологических закономерностях общения, обмене информацией и взаимодей-ствии людей в процессе профессиональной деятельности; - виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управле-ния организацией; - об организации различных форм деловой коммуникации, специфики норм междуна-родного делового общения; - современные технологии эффективного общения; ;<br>Должен уметь - работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессио-нальные и культурные различия; - организовать контактную зону предприятия сервиса; - эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; - использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; - моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них; - эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в перего-ворах в зависимости от целей и задач делового взаимодействия; ;<br>Должен владеть - навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, кон-фессиональные и культурные различия; - навыками организации контактной зоны предприятия сервиса; - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; - |
| ПК-1 | готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса | |

Согласована на портале № 14014

| | | |
|---|---|---|
| | | практическими навыками осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств; - правилами этикета. ; |

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 ОК-4

ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать 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 | - работу в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; | - работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; | - навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; |
| Виды занятий | • Практические занятия;<br>• Лекции;<br>• Самостоятельная работа; | • Практические занятия;<br>• Лекции;<br>• Самостоятельная работа; | • Самостоятельная работа; |
| Используемые средства оценивания | • Контрольная работа;<br>• Домашнее задание;<br>• Опрос на занятиях; | • Контрольная работа;<br>• Домашнее задание;<br>• Опрос на занятиях; | • Домашнее задание;<br>• Экзамен; |

Согласована на портале № 14014

| | | | |
|---|---|---|---|
| | • Конспект самоподготовки;<br>• Собеседование;<br>• Экзамен; | • Конспект самоподготовки;<br>• Собеседование;<br>• 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) | • Обладает фактическими и теоретическими знаниями работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;<br>-виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией;<br>-современные технологии эффективного общения; ; | • Обладает диапа¬зоном практических умений работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;<br>-эффективно строить деловое общение с различными категориями людей;<br>-использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; ; | • Владеет навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; -навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; ; |
| Хорошо (базовый уровень) | • Знает процессы организации работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;<br>виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией;<br>-современные технологии эффективного общения; ; | • Обладает практическими умениями работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;<br>-эффективно строить деловое общение с различными категориями людей;<br>-использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; ; | • Владеет процессами работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; -навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; ; |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | • Обладает базовыми знаниями работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, | • Обладает умениями работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, | • Работает при прямом наблюдении в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, |

Согласована на портале № 14014

| | | | |
|---|---|---|---|
| | конфессиональные и культурные различия; -виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией; -современные технологии эффективного общения; ; | конфессиональные и культурные различия; -эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; -использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; ; | конфессиональные и культурные различия; -навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; ; |

**2.2 Компетенция ПК-1**

ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса.

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 | -виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией; -современные технологии эффективного общения; | -эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; -использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; | - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; |
| Виды занятий | • Практические занятия;<br>• Лекции;<br>• Самостоятельная работа; | • Практические занятия;<br>• Лекции;<br>• Самостоятельная работа; | • Самостоятельная работа; |
| Используемые средства оценивания | • Контрольная работа;<br>• Домашнее задание;<br>• Опрос на занятиях;<br>• Конспект самоподготовки;<br>• Собеседование;<br>• Экзамен; | • Контрольная работа;<br>• Домашнее задание;<br>• Опрос на занятиях;<br>• Конспект самоподготовки;<br>• Собеседование;<br>• Экзамен; | • Домашнее задание;<br>• 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) | • -виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией; -современные | • -эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; -использовать в практических ситуациях навыки и | • - отличными навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере;; |

Согласована на портале № 14014

| | | | |
|---|---|---|---|
| | технологии эффективного общения; ; | приемы делового общения; ; | |
| Хорошо (базовый уровень) | • виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией;<br>-современные технологии эффективного общения; ; | • -эффективно строить деловое общение с различными категориями людей;<br>-использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; ; | • - хорошими навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере;; |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | • Обладает базовыми знаниями работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;<br>-виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией;<br>-современные технологии эффективного общения; ; | • Обладает умениями работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;<br>-эффективно строить деловое общение с различными категориями людей;<br>-использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; ; | • - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере;; |

## 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

– Культурные различия в вербальной коммуникации. Принципы и закономерности деловых отношений.

### 3.2 Темы домашних заданий

– Теория взаимоотношений межличностных потребностей. Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы.

### 3.3 Вопросы на собеседование

– Гендерные различия в вербальной коммуникации. Эффективные беседы. Навыки эффективного разговора. Деловая российская этика. Этика руководителя. Этика служебных взаимоотношений.

### 3.4 Темы опросов на занятиях

– Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы. Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы. Эффективные беседы. Навыки эффективного разговора. Эффективное общение через средства электронной коммуникации.

Согласована на портале № 14014

– Характеристика эффективной рабочей группы. Оптимальный состав группы. Сплоченность. Стадии развития группы. Решения проблем в группах.

### 3.5 Темы контрольных работ

– Функции и условия коммуникации. Принципы коммуникации. .Гендерные различия в вербальной коммуникации. Сущность невербальной коммуникации. Коммуникация через организацию окружающей среды. Характеристики, типы и структуры беседы. Навыки эффективного разговора. Эффективное общение через средства электронной коммуникации Коммуникация и взаимоотношения. Общение на разных стадиях взаимоотношений. .Стабилизация отношений. Разрыв отношений. .Конфликты и способы их разрешения. Характеристика эффективной рабочей группы. Оптимальный состав группы. Сплоченность. Этика бизнеса. Корпоративная этика. ,Этика служебных взаимоотношений. Государственная этика. Производственная и коммерческая этика. Речевой этикет. Подготовка и проведение деловой беседы..Критика и принципы ее восприятия. Этика дистанционного общения. Деловые переговоры. Искусство управления людьми. Деловые презентации. Дипломатический этикет.

### 3.6 Экзаменационные вопросы

– 1.Функции и условия коммуникации. 2.Принципы коммуникации. 3.Развитие коммуникационной компетенции. 4. Природа языка. Развитие способности говорить. 5.Гендерные различия в вербальной коммуникации. 6. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения. 7. Сущность невербальной коммуникации. 8.Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты. Поза. Использование движений. 9. Самопрезентация. 10. Коммуникация через организацию окружающей среды. 11.Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы. 12.Эффективные беседы. Навыки эффективного разговора. 13. Эффективное общение через средства электронной коммуникации 14.Коммуникация и взаимоотношения. 15.Типы отношений. 16. Общение на разных стадиях взаимоотношений. 17.Стабилизация отношений. Разрыв отношений. 18.Конфликты и способы их разрешения. 19.Характеристика эффективной рабочей группы. Оптимальный состав группы. Сплоченность. 20.Стадии развития группы. Решения проблем в группах. 21.Этика бизнеса. 22. Корпоративная этика. 23.Деловая российская этика. Этика руководителя. Этика служебных взаимоотношений. 24.Формирование этики делового общения. 25.Государственная этика. Производственная и коммерческая этика. 26.Речевой этикет. Подготовка и проведение деловой беседы. 27.Критика и принципы ее восприятия. 28.Деловые совещания. 29.Этика дистанционного общения. 30.Деловые переговоры. 31. Искусство управления людьми. 32.Социология и психология делового общения. 33.Деловые презентации. 34. Специфика этикета. 35.Дипломатический этикет.

### 3.7 Темы контрольных работ

– Участники процесса коммуникации. Контекст. Обратная связь. Коммуникации для разрешения конфликтов.

## 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. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 192 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

2. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие для вузов / А. П. Садохин. - М.: Альфа-М, 2013 ; М. : ИНФРА-М, 2013. - 288 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 119 экз.)

### 4.2. Дополнительная литература

1. Скворцов А.А. Этика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2012. – 306 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)

Согласована на портале № 14014

2. Измайлова М.А. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2008. – 250 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

3. Этика деловых отношений: Учебник. Под ред. Борисова В.К. - М.: Форум, 2008. – 175 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

4. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для вузов /сост.И.Н.Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 432 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

### 4.3. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов направления 080200.62 Менеджмент / Емельянова Е. А. - 2012. 18 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/3331, свободный.

2. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы студентов / Лирмак Ю. М. - 2012. 105 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/1193, свободный.

### 4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Не требуется

Согласована на портале № 14014