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): **38.03.02 Менеджмент**
Направленность (профиль): **Экономика и управление на предприятии**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ЭФ, Экономический факультет**
Кафедра: **менеджмента, кафедра менеджмента**
Курс: **2**
Семестр: **4**
Учебный план набора 2015 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	4 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	36	36	часов
2	Практические занятия	36	36	часов
3	Всего аудиторных занятий	72	72	часов
4	Из них в интерактивной форме	8	8	часов
5	Самостоятельная работа	72	72	часов
6	Всего (без экзамена)	144	144	часов
7	Общая трудоемкость	144	144	часов
		4.0	4.0	З.Е

Дифференцированный зачет: 4 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 14086

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 6 от «24» 1 2017 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент, утвержденного 2016-01-12 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

доцент каф. менеджмента _____ Санникова Т. Д.

Заведующий обеспечивающей каф. менеджмента _____ Афонасова М. А.

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

Декан ЭФ _____ Богомолова А. В.

Заведующий выпускающей каф. менеджмента _____ Афонасова М. А.

Эксперты:

доцент кафедра менеджмента _____ Рябчикова Т. А.

Согласована на портале № 14086

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формирование у студентов знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций.

1.2. Задачи дисциплины

– дать студентам теоретические знания об основах деловых коммуникаций;

– сформировать навыки использования различных форм и методов деловых коммуникаций;

– сформировать навыки осуществления делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.10) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Основы организации труда, Русский язык и культура речи, Теория менеджмента.

Последующими дисциплинами являются: Психология управления, Управление персоналом организации.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

– ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** виды и средства деловых коммуникаций; различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления; модели и стили делового общения; этические требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности; правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах;

– **уметь** - использовать методы формирования коммуникативной компетентности в процессе обучения; - использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; - использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия; - выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории;

– **владеть** - навыками публичных выступлений и письменного делового общения; - навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; - навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения;

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		4 семестр
Аудиторные занятия (всего)	72	72
Лекции	36	36
Практические занятия	36	36
Из них в интерактивной форме	8	8
Самостоятельная работа (всего)	72	72
Проработка лекционного материала	32	32

Согласована на портале № 14086

Подготовка к практическим занятиям, семинарам	40	40
Всего (без экзамена)	144	144
Общая трудоемкость ч	144	144
Зачетные Единицы	4.0	4.0

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
4 семестр					
1 Основы деловых коммуникаций	9	9	18	36	ОПК-4
2 Средства и модели делового общения	9	9	18	36	ОК-6, ОПК-4
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	9	9	18	36	ОК-6, ОПК-4
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	9	9	18	36	ОК-6
Итого за семестр	36	36	72	144	
Итого	36	36	72	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
4 семестр			
1 Основы деловых коммуникаций	Понятие, сущность и виды деловой коммуникации. Основные функции коммуникаций. Классификация деловых коммуникаций. Процесс деловой коммуникации. Условия и ограничения деловой коммуникации.Культура письменного делового общения. Виды письменного делового общения. Деловые (служебные) письма. Официально-деловой стиль. Особенности	9	ОПК-4

Согласована на портале № 14086

	электронных деловых писем. Культура устной формы делового общения. Деловая беседа. Культура телефонного разговора. Деловое совещание. Пресс-конференция. Деловые переговоры. Деловая дискуссия. Деловой спор. Публичная речь.		
	Итого	9	
2 Средства и модели делового общения	Общие и частные функции речи. Типы высказываний. Виды вопросов. Слушание в деловой коммуникации. Помехи слушанию. Виды слушания. Типичные ошибки и правила идеального слушания.Невербальные средства делового общения. Язык жестов.Модели и стили делового общения. Потребительский тип. Конформистский тип. Аристократический тип. Героический тип. Религиозный тип. Предупредительный тип. Обвинительный тип. Уравновешенный тип. Удаленный тип.Податливый стиль. Агрессивный стиль. Отчужденный стиль. Альтруистический стиль. Манипулятивный стиль. Миссионерский стиль.	9	ОК-6, ОПК-4
	Итого	9	
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	Понятие речевого воздействия. Принципы эффективности: доступности, экспрессивности, ассоциативности. Приемы воздействия на собеседника: комплимент, положительное именование, контраст, скрытая угроза, варьирующийся повтор, банальные истины, солидарность, альтернатива, присоединение к авторитету.Ложь и манипуляции в деловой коммуникации. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикуляция при неискренности. Вербальные сигналы, выдающие ложь. Выявление симптомов лжи.Манипуляции в общении. Приемы манипуляции: комплимент, раздражение, темп, отсылка к высшим интересам, «ложный стыд», использование непонятных слов, демонстрация обиды, преднамеренное искажение смысла и т.д. Методы нейтрализации манипулятора.	9	ОК-6, ОПК-4

Согласована на портале № 14086

	Итого	9	
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей. Требования этики делового общения. Виды и правила критики в деловом общении. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные. Психологические барьеры установки. Типы барьеров: фонетический, семантический, стилистический, логический. Окружающая среда как фактор барьера коммуникаций. Психологические законы коммуникаций.	9	ОК-6
	Итого	9	
Итого за семестр		36	

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 Основы организации труда	+			
2 Русский язык и культура речи	+	+	+	+
3 Теория менеджмента	+	+		
Последующие дисциплины				
1 Психология управления			+	+
2 Управление персоналом организации	+	+	+	+

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 № 14086

Компетенции	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
ОК-6	+	+	+	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Коллоквиум, Проверка контрольных работ, Собеседование, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест
ОПК-4	+	+	+	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Коллоквиум, Проверка контрольных работ, Собеседование, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах приведены в таблице 6.1

Таблица 6.1 – Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах

Методы	Интерактивные практические занятия	Всего
4 семестр		
Case-study (метод конкретных ситуаций)	4	4
Деловые игры	4	4
Итого за семестр:	8	8
Итого	8	8

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
4 семестр			
1 Основы деловых коммуникаций	Понятие, сущность и виды деловой коммуникации. Основные функции коммуникаций. Классификация деловых коммуникаций.	9	ОПК-4

Согласована на портале № 14086

	Внутриорганизационные и межорганизационные коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Процесс деловой коммуникации. Условия и ограничения деловой коммуникации.		
	Итого	9	
2 Средства и модели делового общения	Деловые (служебные) письма: классификация по функциональному признаку и по аспектам. Официально-деловой стиль. Особенности электронных деловых писем. Правила оформления письма. Структура письма. Специфика устной формы. План и правила телефонного разговора. Поведение во время разговора. Культура телефонного разговора. Правила поведения для руководителя и участников совещания. Пресс-конференция: правила проведения и обязанности ведущего. Деловые переговоры: подходы, цели, критерии эффективности, стили и принципы ведения, стадии. Деловая дискуссия: понятие и правила организации. Публичная речь: требования, этапы подготовки, выбор темы.	9	ОПК-4
	Итого	9	
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	Общие и частные функции речи. Типы высказываний. Виды вопросов. Слушание в деловой коммуникации. Помехи слушанию: внешние и внутренние. Виды слушания: направленное, эмпатическое, нерефлексивное, активное. Типичные ошибки и правила идеального слушания.Невербальные средства делового общения. Кинесика. Просодика. Такесика. Проксемика. Экстралингвистика. Модели и стили делового общения.	9	ОПК-4
	Итого	9	
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей. Требования этики делового общения. Виды и правила критики в деловом общении. Диагностика социальных, культурных, этнических и конфессиональных барьеров в общении. Психологические барьеры установки. Преодоление	9	ОК-6

Согласована на портале № 14086

	барьеров.		
	Итого	9	
Итого за семестр		36	

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
4 семестр				
1 Основы деловых коммуникаций	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОПК-4	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Собеседование, Тест
	Проработка лекционного материала	8		
	Итого	18		
2 Средства и модели делового общения	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОПК-4, ОК-6	Выступление (доклад) на занятии, Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Проверка контрольных работ, Тест
	Проработка лекционного материала	8		
	Итого	18		
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОПК-4, ОК-6	Выступление (доклад) на занятии, Коллоквиум, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Собеседование, Тест
	Проработка лекционного материала	8		
	Итого	18		
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-6	Выступление (доклад) на занятии, Коллоквиум, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	8		
	Итого	18		
Итого за семестр		72		
Итого		72		

Согласована на портале № 14086

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
4 семестр				
Выступление (доклад) на занятии	5	5	5	15
Домашнее задание	3	3	4	10
Коллоквиум	3	3	4	10
Конспект самоподготовки	5	5	5	15
Опрос на занятиях	5	5	5	15
Проверка контрольных работ	3	3	4	10
Собеседование	3	3	4	10
Тест	5	5	5	15
Итого максимум за период	32	32	36	100
Нарастающим итогом	32	64	100	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)

Согласована на портале № 14086

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. Деловые коммуникации [Текст] : учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 192 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 180-187. - ISBN 978-5-16-004277-0 (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)
2. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572, дата обращения: 08.02.2017.

12.2. Дополнительная литература

1. Измайлова , М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова . - М. : Дашков и К°, 2008. - 250[2] с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 182-184. - ISBN 978-5-91131-593-1. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
2. Психология и этика делового общения : Учебник для вузов / В. Ю. Дорошенко [и др.]; ред. : В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 415[1] с. : ил., табл. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 409-411. - ISBN 978-5-238-01050-2. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
3. Титова Л. Г. Деловое общение: теория, практика, технологии : Учебное пособие для вузов / Л. Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 271[1] с. : ил. - (SUB ROSA: Конфиденциальность, доверительность, честность). - Библиогр.: с. 267-269. - ISBN 5-238-00919-4 : 105.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
4. Эффективное деловое общение [Текст] : популярное издание / Р. Дж. Николс [и др.]; пер. И. Ларионова. - М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. - 192 с. - (Классика Harvard Business Review). - Пер. с англ. - Предм. указ.: с. 188-190. - ISBN 5-9614-0224-X : 319.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 9 экз.)
5. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник для вузов / Ф. И. Шарков ; Международная академия бизнеса и управления, Институт современных коммуникационных систем и технологий. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К°, 2010. - 592 с. - Библиогр.: с. 531. - ISBN 978-5-394-00299-1. : Библиотека ТУСУР, (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)
6. Деловая риторика [Текст] : учебное пособие для вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. - 6-е изд., перераб. - М. : КноРус, 2012. - 416 с. - (Для бакалавров). - Библиогр.: с. 412. - ISBN 978-5-406-02177-4 : 395.76 р.: Библиотека ТУСУР (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

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: https://edu.tusur.ru/publications/4997, дата обращения: 08.02.2017.
2. Деловые коммуникации: Методические указания по выполнению лабораторных работ и организации самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов направления подготовки: 080500.62 – «Бизнес-информатика» / Емельянова Е. А. - 2013. 24 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/3858, дата обращения: 08.02.2017.
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: 08.02.2017.
4. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации практических занятий / Лирмак Ю. М. - 2012. 97 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа:

Согласована на портале № 14086

https://edu.tusur.ru/publications/1191, дата обращения: 08.02.2017.

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. Деловые коммуникации // Библиотека успешного бизнесмена.- http://club-energy.ru/c.php
2. Стратегия бизнес-коммуникаций: составление деловых писем - http://www.dist-cons.ru/modules/Strategy/section3.html
3. Организационная психология. Деловое общение - http://azps.ru/articles/org/indexdo.html

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 компьютером, экраном и проектором, 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 г.Томск, ул. Красноармейская, 146, 5 этаж, ауд.501. Состав оборудования: Учебная мебель; Доска магнитно-маркерная -1шт.;

13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используется учебная аудитория (компьютерный класс), расположенная по адресу 634034, г. Томск, ул. Красноармейская, 146, 2 этаж, ауд. 204. Состав оборудования: учебная мебель; компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Ce1егоп D336 2.8ГГц. - 7 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

Согласована на портале № 14086

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:

Согласована на портале № 14086

– 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 № 14086

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): **38.03.02 Менеджмент**
Направленность (профиль): **Экономика и управление на предприятии**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ЭФ, Экономический факультет**
Кафедра: **менеджмента, кафедра менеджмента**
Курс: **2**
Семестр: **4**

Учебный план набора 2015 года

Разработчики:

- доцент каф. менеджмента Санникова Т. Д.

Дифференцированный зачет: 4 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 14086

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-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Должен знать виды и средства деловых коммуникаций; различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления; модели и стили делового общения; этические требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности; правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах; ; Должен уметь - использовать методы формирования коммуникативной компетентности в процессе обучения; - использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; - использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия; - выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории; ; Должен владеть - навыками публичных выступлений и письменного делового общения; - навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; - навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения; ;
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	

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

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

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие	Обладает диапазоном практических умений,	Берет ответственность за завершение задач в

Согласована на портале № 14086

	понятия в пределах изучаемой области	требуемых для решения определенных проблем в области исследования	исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ОПК-4

ОПК-4: способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

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	виды и средства деловых коммуникаций; различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления; модели и стили делового общения;	использовать методы формирования коммуникативной компетентности в процессе обучения; - использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; - использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия;	навыками публичных выступлений и письменного делового общения; - навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения;
Виды занятий	• Интерактивные практические занятия; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Интерактивные практические занятия; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Тест; • Коллоквиум; • Собеседование; • Дифференцированный зачет;	• Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Тест; • Коллоквиум; • Собеседование; • Дифференцированный зачет;	• Домашнее задание; • Выступление (доклад) на занятии; • Коллоквиум; • Дифференцированный зачет;

Согласована на портале № 14086

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 в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости форм и методов формирования коммуникативной компетентности;	• Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития коммуникативной грамотности, решения коммуникационных проблем с использованием приемов речевого воздействия;	• Контролирует коммуникационный процесс, проводит оценку, совершенствует действия в процессе коммуникации на основе принципов этики делового общения;
Хорошо (базовый уровень)	• Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области, основные формы и методы формирования коммуникативной компетентности;	• Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных коммуникационных проблем ;	• Берет ответственность за результаты процесса коммуникации, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем с учетом этики делового общения;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми общими знаниями о правилах делового коммуницирования;	• Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых коммуникационных задач;	• Осуществляет коммуникационный процесс при прямом наблюдении;

2.2 Компетенция ОК-6

ОК-6: способностью работать в коллективе, 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 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	этические требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности; правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах;	выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории;	навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей;
Виды занятий	• Интерактивные практические занятия; • Практические занятия;	• Интерактивные практические занятия; • Практические занятия;	• Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа;

Согласована на портале № 14086

	• Лекции; • Самостоятельная работа;	• Лекции; • Самостоятельная работа;	
Используемые средства оценивания	• Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Тест; • Коллоквиум; • Собеседование; • Дифференцированный зачет;	• Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Тест; • Коллоквиум; • Собеседование; • Дифференцированный зачет;	• Домашнее задание; • Выступление (доклад) на занятии; • Коллоквиум; • Дифференцированный зачет;

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)	• знает виды речевого воздействия, основные принципы этики коммуницирования в различных по национальному или этническому составу аудиториях и социокультурных ситуациях;	• свободно ставит цели и формулирует задачи коммуникационного процесса, связанные с реализацией профессиональных функций в различных социокультурных ситуациях; • анализирует особенности аудитории и выбирает способы коммуникации ; • умеет аргументированно доказывать положения предметной области знания;	• способен эффективно и этично осуществлять коммуникационный процесс в многонациональной или мультикультурной проектной команде; • свободно владеет разными способами представления информации и подстройки стиля коммуникаций к социокультурной ситуации;
Хорошо (базовый уровень)	• имеет представление о видах речевого воздействия, основных принципах этики коммуницирования в различных социокультурных ситуациях;	• применяет методы анализа аудитории в различных социокультурных ситуациях; • умеет корректно выражать и аргументированно обосновывать положения предметной области знания;	• компетентен в различных коммуникационных ситуациях; • владеет разными способами представления информации в зависимости от особенностей коммуникантов;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• воспроизводит принципы коммуникаций в организациях с	• умеет работать со справочной литературой по этике делового общения;	• владеет терминологией предметной области знания;

Согласована на портале № 14086

	мультикультурным или многонациональным составом;	• может подстраивать некоторые характеристики коммуникационного процесса под особенности аудитории;	• способен корректно провести анализ конкретной коммуникационной ситуации;

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

– 1. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. 2. Деловые (служебные) письма: классификация по функциональному признаку и по аспектам. 3. Виды слушания: направленное, эмпатическое, нерефлексивное, активное. 4. Виды и правила критики в деловом общении. 5. Деловая информация и риски.

3.2 Тестовые задания

– 1. Специфической чертой деловой коммуникации является: 1) неформальность 2) регламентированность 3) сотрудничество 4) горизонтальность 2. Монологическая деловая коммуникация характеризуется: 1) положением коммуникантов в пространстве 2) однонаправленностью речи между говорящим и слушающим 3) наличия опосредующего аппарата 4) двунаправленностью речи между говорящим и слушающим 3. В функции коммуникаций не входит: 1) информативная 2) административная 3) перцептивная 4) экспрессивная

3.3 Темы коллоквиумов

– 1. Условия и ограничения процесса деловой коммуникации. 2. Культура письменного делового общения. Официально-деловой стиль. 3. Особенности электронных деловых писем.

3.4 Темы домашних заданий

– 1. Публичная речь: требования, этапы подготовки, выбор темы. 2. Манипуляции в общении методы нейтрализации манипулятора.

3.5 Вопросы на собеседование

– 1. Культура устной формы делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры. 2. Слушание в деловой коммуникации. 3. Невербальные средства делового общения.

3.6 Темы опросов на занятиях

– Понятие, сущность и виды деловой коммуникации. Основные функции коммуникаций. Классификация деловых коммуникаций. Процесс деловой коммуникации. Условия и ограничения деловой коммуникации. Культура письменного делового общения. Виды письменного делового общения. Деловые (служебные) письма. Официально-деловой стиль. Особенности электронных деловых писем. Культура устной формы делового общения. Деловая беседа. Культура телефонного разговора. Деловое совещание. Пресс-конференция. Деловые переговоры. Деловая дискуссия. Деловой спор. Публичная речь.

– Общие и частные функции речи. Типы высказываний. Виды вопросов. Слушание в деловой коммуникации. Помехи слушанию. Виды слушания. Типичные ошибки и правила идеального слушания. Невербальные средства делового общения. Язык жестов. Модели и стили делового общения. Потребительский тип. Конформистский тип. Аристократический тип. Героический тип. Религиозный тип. Предупредительный тип. Обвинительный тип. Уравновешенный тип. Удаленный тип. Податливый стиль. Агрессивный стиль. Отчужденный стиль. Альтруистический стиль. Манипулятивный стиль. Миссионерский стиль.

– Понятие речевого воздействия. Принципы эффективности: доступности, экспрессивности, ассоциативности. Приемы воздействия на собеседника: комплимент,

Согласована на портале № 14086

положительное именование, контраст, скрытая угроза, варьирующийся повтор, банальные истины, солидарность, альтернатива, присоединение к авторитету. Ложь и манипуляции в деловой коммуникации. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикуляция при неискренности. Вербальные сигналы, выдающие ложь. Выявление симптомов лжи. Манипуляции в общении. Приемы манипуляции: комплимент, раздражение, темп, отсылка к высшим интересам, «ложный стыд», использование непонятных слов, демонстрация обиды, преднамеренное искажение смысла и т.д. Методы нейтрализации манипулятора.

– Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей. Требования этики делового общения. Виды и правила критики в деловом общении. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные. Психологические барьеры установки. Типы барьеров: фонетический, семантический, стилистический, логический. Окружающая среда как фактор барьера коммуникаций. Психологические законы коммуникаций.

3.7 Темы контрольных работ

– 1. Понятие и специфика деловой коммуникации. 2. Внутриорганизационные и межорганизационные коммуникации. 3. Процесс деловой коммуникации. 4. Условия и ограничения деловой коммуникации. 5. Культура письменного делового общения 6. Особенности электронных деловых писем. 7. Культура устной формы делового общения 8. Культура телефонного разговора. 9. Вербальные и невербальные средства делового общения 10. Модели делового общения 11. Стили делового общения 12. Особенности стиля общения при оказании гражданам государственных услуг. 13. Этические принципы делового общения и поведения деловых людей. 14. Критика в деловом общении 15. Современные технологии профессиональных коммуникаций. 16. Принципы эффективности и приемы речевого воздействия 17. Ложь и манипуляции в деловой коммуникации

3.8 Темы докладов

– 1. Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей. 2. Виды и правила критики в деловом общении. 3. Модели и стили делового общения.

3.9 Вопросы дифференцированного зачета

– 1. Официально-деловой стиль подразумевает: 1) нейтральный тон изложения 2) экспрессивный тон изложения 3) позитивный тон изложения 4) витиеватый тон изложения 2. Верно ли, что в устной форме деловых коммуникаций используется книжная и разговорная лексика? 1) да 2) нет 3. Фаза деловой беседы «аргументирование» включает: 1) выявление мотивов и целей собеседника 2) привлечение внимания к предмету разговора 3) устранение или смягчение противоречий, возникших в ходе беседы 4) нейтрализация замечаний собеседника 4. К общим функциям речи относятся: 1) коммуникативная 2) конструктивная 3) экспрессивная 4) волюнтативная 5. К частным функциям речи относятся: 1) апеллятивная 2) эмотивная 3) метаязыковая 4) коммуникативная 6. Выберите верное выражение: 1) умение слушать проявляется в том, что слушающий воздерживается от выражения своих эмоций, когда говорящий излагает информацию 2) внутренней помехой слушанию является недостаточно громкая речь собеседника 3) рефлексивное слушание – это минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней 7. Верно ли, что невербальное взаимодействие не может заменить вербальные сообщения? 1) да 2) нет 8. Выберите верное утверждение: 1) вербальное взаимодействие – это использование языка жестов 2) невербальное взаимодействие свидетельствует о желаемом уровне общения 3) деловая коммуникация не имеет формальных ограничений 4) потребительская модель общения носит коллективистский характер 9. К психологическим барьерам деловой коммуникации относятся: 1) боязнь контакта 2) дискомфорт физической среды 3) неверные стереотипы 4) сложная логика рассуждений 10. Верно ли, что принцип доступности речевого воздействия предполагает учет культурного уровня слушателей? 1) да 2) нет

4 Методические материалы

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

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений,

Согласована на портале № 14086

навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации [Текст] : учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 192 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 180-187. - ISBN 978-5-16-004277-0 (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

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. Измайлова , М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова . - М. : Дашков и К°, 2008. - 250[2] с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 182-184. - ISBN 978-5-91131-593-1. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

2. Психология и этика делового общения : Учебник для вузов / В. Ю. Дорошенко [и др.]; ред. : В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 415[1] с. : ил., табл. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 409-411. - ISBN 978-5-238-01050-2. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

3. Титова Л. Г. Деловое общение: теория, практика, технологии : Учебное пособие для вузов / Л. Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 271[1] с. : ил. - (SUB ROSA: Конфиденциальность, доверительность, честность). - Библиогр.: с. 267-269. - ISBN 5-238-00919-4 : 105.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

4. Эффективное деловое общение [Текст] : популярное издание / Р. Дж. Николс [и др.]; пер. И. Ларионова. - М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. - 192 с. - (Классика Harvard Business Review). - Пер. с англ. - Предм. указ.: с. 188-190. - ISBN 5-9614-0224-X : 319.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 9 экз.)

5. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник для вузов / Ф. И. Шарков ; Международная академия бизнеса и управления, Институт современных коммуникационных систем и технологий. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К°, 2010. - 592 с. - Библиогр.: с. 531. - ISBN 978-5-394-00299-1. : Библиотека ТУСУР, (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

6. Деловая риторика [Текст] : учебное пособие для вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. - 6-е изд., перераб. - М. : КноРус, 2012. - 416 с. - (Для бакалавров). - Библиогр.: с. 412. - ISBN 978-5-406-02177-4 : 395.76 р.: Библиотека ТУСУР (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

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: https://edu.tusur.ru/publications/4997, свободный.

2. Деловые коммуникации: Методические указания по выполнению лабораторных работ и организации самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов направления подготовки: 080500.62 – «Бизнес-информатика» / Емельянова Е. А. - 2013. 24 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/3858, 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. Деловые коммуникации // Библиотека успешного бизнесмена.- http://club-energy.ru/c.php
2. Стратегия бизнес-коммуникаций: составление деловых писем - http://www.dist-cons.ru/modules/Strategy/section3.html
3. Организационная психология. Деловое общение - http://azps.ru/articles/org/indexdo.html

Согласована на портале № 14086