МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловое общение

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **27.03.05 Инноватика**
Направленность (профиль): **Управление инновациями в электронной технике**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ФИТ, Факультет инновационных технологий**
Кафедра: **УИ, Кафедра управления инновациями**
Курс: **2**
Семестр: **3**
Учебный план набора 2013, 2014 и 2015 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	3 семестр	Всего	Единицы
1	Практические занятия	36	36	часов
2	Всего аудиторных занятий	36	36	часов
3	Из них в интерактивной форме	18	18	часов
4	Самостоятельная работа	36	36	часов
5	Всего (без экзамена)	72	72	часов
6	Общая трудоемкость	72	72	часов
		2.0	2.0	З.Е

Зачет: 3 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 16286

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 21 от « 20 » 1 2017 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 27.03.05 Инноватика, утвержденного 11 августа 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «20» января 2017года, протокол №21.

Разработчики:

доцент, зав. кафедрой УИ _____ Нариманова Г. Н.

ст. диспетчер ФИТ _____ Килина О. В.

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

Декан ФИТ _____ Нариманова Г. Н.

Заведующий обеспечивающей и выпускающей каф. УИ _____ Нариманова Г. Н.

Эксперты:

доцент Кафедра УИ _____ Дробот П. Н.

доцент Кафедра УИ _____ Антипин М. Е.

Согласована на портале № 16286

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формирование у студентов представления об эффективных способах коммуникаций в деловой среде.

1.2. Задачи дисциплины

- ознакомить обучающихся с основными факторами, влияющими на общение;
- сформировать у обучающихся навыки активной организации беседы и переговоров;
- ознакомить с основными принципами речевых формул, выступления;
- дать базовые понятия и навыки по активному слушанию, аргументации; ознакомить студентов с методами убеждения, перефразирования, формирования вопросов; отработать навыки бесконфликтного общения.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловое общение» (Б1.В.ДВ.7.1) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Бизнес-коммуникации, Культурология, Личностные компетенции предпринимателя, Основы теории личности, Русский язык делового общения.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

В результате изучения дисциплины студент должен:

- **знать** основные принципы коммуникаций в деловой сфере; особенности невербальной информации; алгоритмы построения речи; характеристики конфликтных типов личности; этапы диагностики конфликтных ситуаций.
- **уметь** использовать навыки активного слушания, переговоров, публичных выступлений; проводить диагностику конфликта; преодолевать барьеры на пути понимания собеседников.
- **владеть** эффективными методами общения, влияния, невербальными средствами общения; конфликтологическими компетенциями; оперировать понятиями общения, коммуникаций в деловой сфере

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		3 семестр
Аудиторные занятия (всего)	36	36
Практические занятия	36	36
Из них в интерактивной форме	18	18
Самостоятельная работа (всего)	36	36
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	36	36
Всего (без экзамена)	72	72
Общая трудоемкость ч	72	72
Зачетные Единицы	2.0	2.0

Согласована на портале № 16286

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	Практические занятия	Самостоятельная работа	(без экзамена) Всего часов	компетенции Формируемые
3 семестр				
1 Понятие общения и коммуникации. Деловое общение.	8	8	16	ОК-5
2 Особенности невербальных средств общения.	8	8	16	ОК-5
3 Техники и средства общения.	10	10	20	ОК-5
4 Роли и конфликтные личности.	6	6	12	ОК-5
5 Понятийный аппарат конфликта.	4	4	8	ОК-5
Итого за семестр	36	36	72	
Итого	36	36	72	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Не предусмотрено РУП

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	5
Предшествующие дисциплины					
1 Бизнес-коммуникации	+				+
2 Культурология			+	+	+
3 Личностные компетенции предпринимателя	+	+	+	+	+
4 Основы теории личности		+	+	+	+
5 Русский язык делового общения	+		+		

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

Согласована на портале № 16286

дисциплины

Компетенции	Виды занятий		Формы контроля
	Практические занятия	Самостоятельная работа	
ОК-5	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях

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
3 семестр		
Решение ситуационных задач	6	6
Деловые игры	8	8
Решение ситуационных задач	4	4
Итого за семестр:	18	18
Итого	18	18

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)	ч Трудоемкость,	компетенции Формируемые
3 семестр			
1 Понятие общения и коммуникации. Деловое общение.	Понятие общения и коммуникации: определения, функции, аспекты, характеристики общения.Речь как средство коммуникации. Обратная	8	ОК-5

Согласована на портале № 16286

	связь и коммуникативные барьеры в общении. Деловое общение. Этика - наука о морали. Основные принципы этики деловых отношений.История делового этикета. Менталитет.		
	Итого	8	
2 Особенности невербальных средств общения.	Особенности невербальных средств общения. Кинесика. Визульный контакт. Такесика. Проксемика. Экстралингвистика.	8	ОК-5
	Итого	8	
3 Техники и средства общения.	Техники и средства общения. Слушание. Барьеры на пути активного слушания. Техники активного слушания. Техника задавания вопросов.	10	ОК-5
	Итого	10	
4 Роли и конфликтные личности.	Трудные ситуации общения.Стратегии поведения в трудных ситуациях.	6	ОК-5
	Итого	6	
5 Понятийный аппарат конфликта.	Роли и конфликтные личности. Понятийный аппарат конфликта.	4	ОК-5
	Итого	4	
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	ч Трудоемкость,	компетенции Формируемые	Формы контроля
3 семестр				
1 Понятие общения и коммуникации. Деловое общение.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-5	Домашнее задание
	Итого	8		
2 Особенности невербальных средств общения.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-5	Домашнее задание

Согласована на портале № 16286

	Итого	8		
3 Техники и средства общения.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-5	Домашнее задание
	Итого	10		
4 Роли и конфликтные личности.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-5	Домашнее задание
	Итого	6		
5 Понятийный аппарат конфликта.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-5	Домашнее задание
	Итого	4		
Итого за семестр		36		
Итого		36		

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				
Домашнее задание	10	10	10	30
Конспект самоподготовки	5	5	5	15
Контрольная работа	10	10	10	30
Опрос на занятиях	5	10	10	25
Итого максимум за период	30	35	35	100
Нарастающим итогом	30	65	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

Согласована на портале № 16286

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. Белинская, Александра Борисовна. Конфликтология в социальной работе [Текст]: учебное пособие / А. Б. Белинская. - М.: Дашков и К0, 2012. - 224 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

2. Садохин, Александр Петрович. Межкультурная коммуникация [Текст]: 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. Инновации: учебное пособие / Министерство образования и науки Российской Федерации, Российский государственный университет инновационных технологий и предпринимательства. - М.: РГУИТП, 2010 - Ч. 7: Практика делового общения в процессе реализации инновационного проекта / А. А. Харин [и др.]. - М.: РГУИТП, 2010. - 39 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

2. Измайлова Марина Алексеевна. Деловое общение: учебное пособие / М. А. Измайлова. - М.: Дашков и К°, 2008. - 250 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

3. Этика деловых отношений: Учебник для среднего профессионального образования / В. К. Борисов [и др.]. - М.: Форум, 2008; М.: Инфра-М, 2008. - 175с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

4. Светлов, Виктор Александрович. Конфликт: модели, решения, менеджмент: Учебное пособие для вузов / В. А. Светлов. - СПб.: Питер, 2005. - 539с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 20 экз.)

5. Конфликтология: Учебник для вузов / А. Я. Кибанов [и др.]; Министерство образования и науки Российской Федерации, Государственный университет управления. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Инфра-М, 2007. - 300с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

Согласована на портале № 16286

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: https://edu.tusur.ru/publications/3331, свободный.
2. Деловое общение: Методические указания к практическим и самостоятельным работам для студентов по направлениям 222000.62 «Инноватика», 221000.62 «Мехатроника и робототехника» и 221400.62 «Управление качеством» по дисциплине «Деловое общение» / Скавинская Е. Н. - 2013. 8 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/3364, свободный.

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. Ресурсы сети Интернет

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

1. Поисковая система Google

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое обеспечение для практических занятий

Для проведения практических (семинарских) занятий используется учебная аудитория, расположенная по адресу 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 4 этаж, ауд. 414. Состав оборудования: Учебная мебель; Доска магнитно-маркерная -1шт.; Коммутатор D-Link Switch 24 port - 1шт.; Компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. -10 шт. Используется лицензионное программное обеспечение, пакеты версией не ниже: Microsoft Windows XP Professional ; Microsoft Office Access 2003. Имеется помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

13.1.2. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используется учебная аудитория, расположенная по адресу 634034, г. Томск, ул. Вершинина, 74, 1 этаж, ауд. 126. Состав оборудования: учебная мебель; компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 4 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

Согласована на портале № 16286

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;

Согласована на портале № 16286

– 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 № 16286

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Деловое общение

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность)**: 27.03.05 Инноватика**
Направленность (профиль): **Управление инновациями в электронной технике**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ФИТ, Факультет инновационных технологий**
Кафедра: **УИ, Кафедра управления инновациями**
Курс: **2**
Семестр: **3**

Учебный план набора 2013,2014 и 2015 года

Разработчики:

- доцент, зав. кафедрой УИ Нариманова Г. Н.
- ст. диспетчер ФИТ Килина О. В.

Зачет: 3 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 16286

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-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Должен знать основные принципы коммуникаций в деловой сфере; особенности невербальной информации; алгоритмы построения речи; характеристики конфликтных типов личности; этапы диагностики конфликтных ситуаций.; Должен уметь использовать навыки активного слушания, переговоров, публичных выступлений; проводить диагностику конфликта; преодолевать барьеры на пути понимания собеседников.; Должен владеть эффективными методами общения, влияния, невербальными средствами общения; конфликтологическими компетенциями; оперировать понятиями общения, коммуникаций в деловой сфере;

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

Согласована на портале № 16286

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ОК-5

ОК-5: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

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	методы и способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	общаться в устной, а так же излагать информацию в письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	навыками коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
Виды занятий	• Интерактивные практические занятия; • Практические занятия; • Самостоятельная работа;	• Интерактивные практические занятия; • Практические занятия; • Самостоятельная работа;	• Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Зачет;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Зачет;	• Домашнее задание; • Зачет;

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)	• анализирует межличностные и межкультурные взаимодействия; ; • представляет способы и результаты коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия ;	• свободно общается в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.;	• Владеет способами коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках; ; • свободно владеет методикой решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия ;
Хорошо (базовый уровень)	• имеет представление о межличностных и межкультурных	• самостоятельно подбирает и готовит информацию для	• критически осмысливает полученные знания; ;

Согласована на портале № 16286

	взаимодействиях; ; • аргументирует способы и результаты коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках ;	решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; ; • может общаться на инностранном языке.;	• владеет отдельными способами решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• дает определения основных понятий; • знает основные задач межличностного и межкультурного взаимодействия; • знает основные задач межличностного и межкультурного взаимодействия.;	• умеет работать со справочной литературой; ; • умеет понимать иностранную речь ;	• владеет терминологией предметной области знания.;

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) Коммуникации в бизнесе, структура процесса общения, ключевые коммуникативные умения.

– 2) Концепция М. Маклюэна. Постмодернистский подход в теории коммуникации.

– 3) Элементы и этапы коммуникационного процесса.

– 4) Основные модели принятия этических управленческих решений.

– 5) Выбор подхода: предупреждение разногласий; подавление разногласий; обострение разногласий; преобразование разногласий в поиск решений; принятие решений.

– 6) Использование мультимедиа технологий при создании бизнес - презентаций

3.2 Темы домашних заданий

– 1. Подберите отрывки из фильма «Обмани меня» для примеров по интерпретации движения глаз, рук, ног и т.д. Прокомментируйте примеры.

– 2. Предоставьте анализ невербальных знаков выступающих и слушающих (результат наблюдения за поведением людей на конференции).

– 3. Сделайте подборку афоризмов известных людей про смех.

– 4. Что в мимике, позе, походке и жестах говорит о самооценке человека? Подготовьте сообщение.

– 5. Задания группам: подготовить и провести встречу сотрудника с начальником с просьбой о предоставлении отгулов, исходя из разных пространственных положений собеседников относительно стола. Сравните ощущения и результаты встреч.

– 6. Проверьте свою личную дистанцию в общении относительно разных людей (друга, родственника, одногруппника). Метод: вы сидите на стуле, к вам подходят и меняют расстояния и положения. Вы сравниваете ощущения и можете остановить человека словом «стоп». Сравните ощущения и проговорите границы.

– 7. Выберите из нижеперечисленных фраз те, которые выполняют для вас роль «красных флажков»: вы должны; вы обязаны; вам следует; ты неудачник; копуша; болван; я требую; всякий раз, когда ты...; примитивный; вам не хватает...; вы не понимаете...; вы никогда... Добавьте в список те выражения, которые обладают повышенным эмоциональным воздействием.

– 8. Отметьте отвлекающие моменты при налаживании эффективного общения: плохая

Согласована на портале № 16286

акустика, шум транспорта, поглядывание на часы...

– 9. Проанализируйте ситуацию, когда вы негативно себя воспринимаете или ведете себя так, что сами себе не нравитесь. Чтобы лучше понять свои мыслительные процессы, можно анализировать по схеме: ситуация - мысли - ощущения - поведение. Проанализируйте, на каком этапе можно себя корректировать?

– 10. Подготовьте текст для работы. Обменяйтесь письменными текстами. Подготовьте пересказ. Дождитесь реакции автора текста и подкорректируйте сой парафраз.

– 11. Постройте мотивацию к фразам: • «Вы никогда не отвечаете на мои вопросы». • «На нашем факультете учатся лучшие инноваторы». • «Да что вы говорите». • «Мы вечно ждем опаздывающих». • «Это кошмар какой-то». • « Сегодня, наверняка, на лекции будет мало студентов». • «Вы обязаны подчиняться мне». • «Он вынудил меня остаться после работы и откопировать 200 листов». • « Мне нельзя увольняться».

– 12. Обменяйтесь с собеседником устными текстами. Попрактикуйтесь в определении чувств говорящего. После прочтения высказываний опишите свою реакцию как активно сопереживающего слушателя.

– 13. Мозговой штурм: составление словарика негативных и позитивных эмоций.

– 14. Возьмите одно из нейтральных чувств, например, спокойствие, и подберите чувства или эмоции по шкале «усиление - затухание».

– 15. Подготовьте защиту своего проекта, идеи. Слушатели дают обратную связь на содержание и понимание вашей идеи, высказывают свое отношение к идее. Ответьте на вопрос: помогла ли обратная связь вашему более точному представлению о том, что и как вы старались донести до других? Можно ли улучшить ваше выступление, сделав его более: логичным, научным, эмоциональным, убедительным, продуманным, серьезным?

– 16. Определите ситуацию, в которой вы должны принять решение, и должны изложить его в ходе беседы. Подготовьте себя следующим образом.

– 17. находящихся в деловых отношениях, например, начальник и подчиненный. Дайте время группам для подготовки встречи: определение тактики и стратегии поведения каждого. Проведите встречу. Проанализируйте ситуацию по вопросам: • Соответствовала ли цель тактике? • Контекст встречи соответствовал ли содержанию? • Все ли в поведении собеседника группы предусмотрели? • Каков был результат беседы и соответствует ли он задуманному?

– 18. Подготовьте примеры из фильмов, иллюстрирующие динамику развития конфликта.

– 19. Подберите информацию о реальном международном или государственном конфликте. Проанализируйте его через понятия конфликта: субъекты, противоречие, границы конфликта, зона, повод, инициатор, источник, ставки в конфликте, стратегии поведения, вид конфликта, место ситуации в динамике, функции конфликта.

– 20. Опишите известный вам организационный конфликт. Проведите диагностику ситуации. Группа задает вопросы на проверку объективности оценки конфликта.

3.3 Темы опросов на занятиях

– 1.Приведите исторические примеры, когда нарушение правил этикета послужило поводом для ссоры и конфликта.

– 2. С помощью мозгового штурма составьте список нравственных качеств современного менеджера. Изменились ли представления о нравственности в предпринимательстве?

– 3. Совершите исторический экскурс в этикет. Подготовьте выступления по особенностям правил поведения в разных странах, в разные периоды истории (Петр 1, Франция, Арабские страны и т.д.).

– 4. Подберите материал по специфике проведения переговоров с представителями разных культур (с англичанами, американцами, французами, немцами, арабами, китайцами и т.д.). Продемонстрируйте переговоры с представителями разных стран. А каков русский стиль ведения переговоров?

– 5. Проведите конкурс на знание этикета за столом. Видоизменяются ли правила поведения на обеде в настоящее время? Влияют ли на обеденный этикет культурологические особенности народа?

Согласована на портале № 16286

3.4 Темы контрольных работ

– 1. Приведите примеры актов общения. Рассуждайте от противного: что не является общением? Сделайте выводы о свойствах общения.

– 2. Приведите примеры общения из собственного опыта, где бы ярко проявились следующие его процессы: взаимодействие людей, отношение друг к другу, взаимовлияние, переживания собеседников, понимание.

– 3. Проанализируйте свершившийся акт общения по структуре компонентов общения: предмет общения, потребность, цель, мотив, средства, действия, продукт общения. Подготовьтесь по данной структуре к важной встрече, переговорам, разговору. Чем умение анализировать общение помогает в проведении будущих эффективных встреч?

– 4. Продолжите список стилей общения: дружеский, заигрывающий, высокомерный, руководящий... Придумайте конкретную ситуацию. Проиграйте один из стилей поведения с напарником. Удалось ли подчеркнуть особенность стиля общения?

– 5. Опишите акты общения с ярко выраженной функцией: синдикативной, трансляционной, функцией социального контроля, социализации. Отличаются ли общения по своему рисунку?

– 6. Произнесите фразу «вам не о чем беспокоиться - я сделаю это задание в срок, если, конечно, мне никто не помешает» в разных стилях общения.

– 7. Продолжите описание тона: взволнованный, спокойный... Продолжите описание возможного поведения: уверенный, заносчивый... Потренируйтесь на любом тексте в изменении тона, поведения во время коммуникаций.

– 8. Продемонстрируйте разные дистанции в общении. Контекст 1: вы пришли к потенциальному инвестору с просьбой поддержать ваш проект. Контекст 2: вы случайно встретились в кафе с вашим преподавателем. Контекст 3: вы общаетесь с родным братом. Чем обуславливается дистанция в общении?

– 9. Придумайте слово. Объясните его с помощью невербальных знаков, с помощью картинки. Ю.Попробуйте отгадать значение слова «схизмогенез».

– 10. Найдите точное его значение. Объясните смысл при помощи жестов товарищу.

– 11. Создайте список всевозможных должностей в конкретных сферах деятельности. Например, генеральный директор холдинга СМИ, водитель начальника ТСЖ. Распределите должности по статусу, начиная с самого высокого ранга. Определите критерии распределения должностей по степени важности. Как это соотносится с социальной ролью?

– 12. Запишите основные характеристики поведения (фразы) людей, подходящих под тип служебного поведения, соответствующих избранной роли: «хорька», «прямолинейный», «чурбан», «весельчак», « овца», « волк», «сорока», «кролик», «постоянно опаздывающий», «святая простота», «казанская сирота». Определите тип поведения руководителя относительно данной роли.

– 13. Придумайте другие типичные роли сотрудников и проиграйте их в любой производственной ситуации.

– 14. Подготовьтесь к устной речи на тему «желание усвоить практические компетенции предпринимателя во время учебы в ВУЗе». Подготовьте письменный текст. Выступите перед сокурсниками. Отличаются ли устная и письменная речь? Чем?

– 15. Приведите примеры делового, межличностного, формального и неформального общения. Критерии отличия? Почему важно различать виды общения? Чем грозит непонимание границ видов общения?

– 16. Составьте список высказываний по прямой и косвенной обратной связи. Разделитесь на группы. Обменяйтесь списками. Группа «переводит» прямые высказывания в косвенные, и, наоборот, косвенные в прямые. Продемонстрируйте результаты.

– 17. Подготовьте специализированную речь: врача, программиста, психолога, робототехника, механика, управленца высшего порядка, представителя одной из молодежных субкультур. Разбейтесь на группы, обменяйтесь текстами или заданиями. «Переведите» речь на «общечеловеческий язык». Сравните. Остался ли истинный смысл речи после ее перевода?

– 18. Сравните «мужскую» и «женскую» логику с помощью примеров. Подберите тексты

Согласована на портале № 16286

из литературы, видиосюжеты из кинофильмов.

– 19. Организуйте спор на тему «чем отличается нынешнее поколение от предыдущих» с точек зрения: религии, педагогики, психологии, инновационной деятельности, управления персоналом и т.д. Проанализируйте аргументацию разных представителей.

– 20. Подготовьте занятие по теме «причины непонимания собеседников». Сыграйте монологическую и диалогическую версии проведения занятия. Выскажите ощущения.

3.5 Зачёт

– 1. Определения общения и коммуникации. 2. Общение как процесс. 3. Аспекты изучения общения. 4. Основные структурные компоненты общения. 5. Какие существуют характеристики общения? 6. Чем отличаются личностное и ролевое общение? 7. Что такое «социальная роль»? 8. Функции речи. 9. Виды речи. 10. Что такое «обратная связь»? 11. Чем обусловлен коммуникативный барьер? 12. Что такое фонетический и семантический барьер в понимании? 13. В чем заключаются стилистический и логический барьер? 14. Социально-культурный барьер в понимании и барьер отношений - что это? 15. Различия в авторитарной и диалогической коммуникациях? 16. В чем заключается специфика делового общения. 17. Дайте понятия этики, морали, нравам и обычаям. 18. Каковы основы профессиональной этики? 19. В чем заключаются этические принципы делового общения по Хосмеру? 20. Этикет и его функции. 21. Что определяет менталитет? 22. Характеристика российского менталитета. 23. Что такое «язык тела»? 24. Кинесика - что это? 25. Жестикуляция и ее особенности. 26. Значения мимики. 27. Возможные интерпретации движений губ, рта, носа, лба человека. 28. Мимические проявления эмоциональных реакций человека. 29. Значения различных поз человека. 30. Индивидуальные признаки человека, характеризующие походку. 31. Значения взглядов. 32. Правила относительно взглядов при выступлениях на аудитории. 33. Что такое идеомоторика глаз? 34. Такесика - наука о... 35. Разновидности прикосновений. 36. Как называется наука об организации человеком пространства при общении? 37. Параметры дистанций. 38. Что такое «ольфакторный код»? 39. Учет зон и территорий при деловых встречах. 40. Эффективное расположение за столом при деловых встречах. 41. Законы экстралингвистики. 42. Характеристики дыхания человека. 43. Как смех и плач могут характеризовать человека? 44. Какие типы слушателей вы знаете? 45. Правила нерефлективного слушания. 46. Внимательное слушание — в чем заключается? 47. Барьеры, мешающие активному слушанию. 48. Какие барьеры на пути передачи информации вы знаете? 49. Препятствия в деловом общении. 50. Цели перефразирования? 51. Чего достигает редактирование? 52. Мотивирование - поиск чего? 53. Для чего служит резюмирование? 54. Правила отражения чувств. 55. Как сообщить собеседнику о собственных чувствах? 56. Сравните открытые и закрытые вопросы. 57. Какие еще виды вопросов вы знаете? 58. Правила выяснения потребностей партнера по общению. 59. Особенности рационального и обвинительного подходов в поведении. 60. Какие существуют стратегии поведения в конфликте. 61. Целесообразность применения стратегий в деловом общении. 62. Какие роли в конфликте могут занимать люди? 63. Конфликтные личности. 64. Принципы общения с «трудными людьми». 65. Что такое противоречие в конфликте? 66. Что понимается в конфликте под: субъектами, рангами оппонентов, границами конфликта,инцидентом, поводом? 67. Что такое «предмет» и «объект» конфликта? 68. Какие фазы проходит конфликт в динамике? 69. Функции конфликта. 70. Виды конфликта.

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. Белинская, Александра Борисовна. Конфликтология в социальной работе [Текст]: учебное пособие / А. Б. Белинская. - М.: Дашков и К0, 2012. - 224 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

2. Садохин, Александр Петрович. Межкультурная коммуникация [Текст]: учебное пособие для вузов / А. П. Садохин. - М.: Альфа-М, 2013 ; М. : ИНФРА-М, 2013. - 288 с. (наличие в

Согласована на портале № 16286

библиотеке ТУСУР - 119 экз.)

4.2. Дополнительная литература

1. Инновации: учебное пособие / Министерство образования и науки Российской Федерации, Российский государственный университет инновационных технологий и предпринимательства. - М.: РГУИТП, 2010 - Ч. 7: Практика делового общения в процессе реализации инновационного проекта / А. А. Харин [и др.]. - М.: РГУИТП, 2010. - 39 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
2. Измайлова Марина Алексеевна. Деловое общение: учебное пособие / М. А. Измайлова. - М.: Дашков и К°, 2008. - 250 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
3. Этика деловых отношений: Учебник для среднего профессионального образования / В. К. Борисов [и др.]. - М.: Форум, 2008; М.: Инфра-М, 2008. - 175с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
4. Светлов, Виктор Александрович. Конфликт: модели, решения, менеджмент: Учебное пособие для вузов / В. А. Светлов. - СПб.: Питер, 2005. - 539с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 20 экз.)
5. Конфликтология: Учебник для вузов / А. Я. Кибанов [и др.]; Министерство образования и науки Российской Федерации, Государственный университет управления. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Инфра-М, 2007. - 300с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 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: https://edu.tusur.ru/publications/3331, свободный.
2. Деловое общение: Методические указания к практическим и самостоятельным работам для студентов по направлениям 222000.62 «Инноватика», 221000.62 «Мехатроника и робототехника» и 221400.62 «Управление качеством» по дисциплине «Деловое общение» / Скавинская Е. Н. - 2013. 8 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/3364, свободный.

4.4. Ресурсы сети Интернет

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Поисковая система Google

Согласована на портале № 16286