

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)



УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования

Документ подписан электронной подписью
Сертификат: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820
Владелец: Троян Павел Ефимович
Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **09.03.04 Программная инженерия**
Направленность (профиль) / специализация: **Индустриальная разработка программных продуктов**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **Факультет систем управления (ФСУ)**
Кафедра: **Кафедра автоматизации обработки информации (АОИ)**
Курс: **1**
Семестр: **2**
Учебный план набора 2019 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

| Виды учебной деятельности | 2 семестр | Всего | Единицы |
|------------------------------------|-----------|-------|---------|
| Лекционные занятия | 18 | 18 | часов |
| Практические занятия | 18 | 18 | часов |
| Самостоятельная работа | 36 | 36 | часов |
| Общая трудоемкость | 72 | 72 | часов |
| (включая промежуточную аттестацию) | 2 | 2 | з.е. |

| Формы промежуточной аттестация | Семестр |
|--------------------------------|---------|
| Зачет | 2 |

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. Целью изучения дисциплины является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций, что позволит будущим специалистам быстро интегрироваться в социально-профессиональную среду и эффективно взаимодействовать с коллегами и деловыми партнерами, применяя разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение наиболее благоприятного результата.

1.2. Задачи дисциплины

1. Ознакомление с теоретическими аспектами изучения деловых коммуникаций.
2. Создание представления об имидже делового человека и этике деловых отношений.
3. Развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов.
4. Ознакомление с организацией и проведением различных форм делового общения.
5. Развитие коммуникативно-речевых умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности.
6. Ознакомление с культурой оформления документов и особенностями служебно-деловой переписки.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Индекс дисциплины: Б1.О.05.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

| Компетенция | Индикаторы достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|----------------------------------|-----------------------------------|---|
| Универсальные компетенции | | |

| | | |
|--|--|---|
| <p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> | <p>УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном(ых) языках, правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; владеет широким словарным запасом, достаточным для осуществления деловой коммуникации в рамках академической и профессиональной направленности</p> | <p>Знает теоретические основы деловых коммуникаций; основные понятия теории деловых коммуникаций; особенности, виды и формы деловых коммуникаций; коммуникативные барьеры; основные составляющие имиджа делового человека; этические нормы и принципы делового общения; принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном(ых) языках, правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; владеет широким словарным запасом, достаточным для осуществления деловой коммуникации в рамках академической и профессиональной направленности</p> |
| | <p>УК-4.2. Имеет представление об особенностях устной и письменной коммуникации в соответствии с различными стилями, жанрами и формами делового общения; выбирает коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства коммуникации</p> | <p>Имеет представление о разновидностях функциональных стилей речи и особенностях их применения; об особенностях устной речевой и письменно-речевой коммуникации в соответствии с различными стилями, жанрами и формами делового общения; выбирает коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства коммуникации</p> |
| | <p>УК-4.3. Умеет составлять собственные устные и письменные высказывания на русском и иностранном(ых) языках в соответствии с речевыми ситуациями, наиболее востребованными в рамках академической и профессиональной направленности; владеет навыками чтения и перевода информации на иностранном(ых) языке(ах) академической и профессиональной направленности</p> | <p>Умеет пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами; эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации; преодолевать коммуникативные барьеры; работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; умеет составлять собственные устные и письменные высказывания на русском и иностранном(ых) языках в соответствии с речевыми ситуациями, наиболее востребованными в рамках академической и профессиональной направленности; владеет навыками чтения и перевода информации на иностранном(ых) языке(ах) академической и профессиональной направленности</p> |
| | <p>УК-4.4. Владеет навыками применения информационно-коммуникационных технологий для осуществления деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах) в письменной и устной форме</p> | <p>Владеет навыками устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии); культуры оформления документов; разрешения конфликтов, использования этической аргументации; применения информационно-коммуникационных технологий для осуществления деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах) в письменной и устной форме</p> |
| <p>Общепрофессиональные компетенции</p> | | |

| | | |
|-------------------------------------|---|---|
| - | - | - |
| Профессиональные компетенции | | |
| - | - | - |

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 академических часов.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

| Виды учебной деятельности | Всего часов | Семестры |
|---|-------------|-----------|
| | | 2 семестр |
| Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего | 36 | 36 |
| Лекционные занятия | 18 | 18 |
| Практические занятия | 18 | 18 |
| Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего | 36 | 36 |
| Подготовка к зачету | 16 | 16 |
| Подготовка к тестированию | 7 | 7 |
| Подготовка к выступлению (докладу) | 6 | 6 |
| Подготовка к коллоквиуму | 3 | 3 |
| Выполнение практического задания | 4 | 4 |
| Общая трудоемкость (в часах) | 72 | 72 |
| Общая трудоемкость (в з.е.) | 2 | 2 |

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

| Названия разделов (тем) дисциплины | Лек. зан., ч | Прак. зан., ч | Сам. раб., ч | Всего часов (без экзамена) | Формируемые компетенции |
|--|--------------|---------------|--------------|----------------------------|-------------------------|
| 2 семестр | | | | | |
| 1 Теоретические основы деловых коммуникаций. | 4 | 6 | 9 | 19 | УК-4 |
| 2 Личность как субъект деловых коммуникаций. | 2 | 2 | 5 | 9 | УК-4 |
| 3 Имидж делового человека и этика деловых отношений. | 2 | 2 | 5 | 9 | УК-4 |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях. Взаимодействие индивида и группы. | 2 | 2 | 5 | 9 | УК-4 |
| 5 Формы деловых коммуникаций. | 2 | 2 | 5 | 9 | УК-4 |
| 6 Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении. | 6 | 4 | 7 | 17 | УК-4 |
| Итого за семестр | 18 | 18 | 36 | 72 | |
| Итого | 18 | 18 | 36 | 72 | |

5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

| Названия разделов (тем) дисциплины | Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) | Трудоемкость (лекционные занятия), ч | Формируемые компетенции |
|--|--|--------------------------------------|-------------------------|
| 2 семестр | | | |
| 1 Теоретические основы деловых коммуникаций. | Проблема изучения коммуникации. Соотношение понятия коммуникации с понятием общения. Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина (ее предмет, методы, задачи). Деловые коммуникации и их особенности. Виды и формы деловых коммуникаций. Структура деловой коммуникации. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. | 4 | УК-4 |
| | Итого | 4 | |
| 2 Личность как субъект деловых коммуникаций. | Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 3 Имидж делового человека и этика деловых отношений. | Понятие имиджа делового человека, его слагаемые. Этикет делового человека. Визитная карточка в деловой коммуникации. Этика деловых отношений. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях. Взаимодействие индивида и группы. | Понятие конфликта, структура конфликта, способы поведения в конфликте. Факторы, влияющие на восприятие индивида в процессе коммуникации. Особенности взаимодействия индивида и группы. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 5 Формы деловых коммуникаций. | Деловая беседа. Речевой этикет деловой беседы. Этапы реализации деловой беседы. Деловое совещание. Функции совещания. Разработка повестки совещания. Сценарии реализации совещания. Переговоры. Функции переговоров. Реализация переговоров через посредничество. Структура переговорного процесса. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |

| | | | |
|---|---|----|------|
| 6 Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении. | Речь как средство коммуникации и формы существования языка. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать. Особенности подготовки к публичной речи. Документирование и документ. Системы документации и культура оформления документов. Служебно-деловая переписка. | 6 | УК-4 |
| | Итого | 6 | |
| | Итого за семестр | 18 | |
| | Итого | 18 | |

5.3. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Наименование практических занятий (семинаров)

| Названия разделов (тем) дисциплины | Наименование практических занятий (семинаров) | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|--|---|-----------------|-------------------------|
| 2 семестр | | | |
| 1 Теоретические основы деловых коммуникаций. | Значение деловой коммуникации в современном обществе. Проявление и профилактика стресса в профессиональной деятельности. Основные правила ведения делового спора и значение критики в процессе профессиональной деятельности. | 6 | УК-4 |
| | Итого | 6 | |
| 2 Личность как субъект деловых коммуникаций. | Построение коммуникации с разными типами личности. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 3 Имидж делового человека и этика деловых отношений. | Элементы имиджа делового человека и этикет делового общения. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях. Взаимодействие индивида и группы. | Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 5 Формы деловых коммуникаций. | Коммуникации в организациях и основы корпоративной культуры. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 6 Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении. | Особенности вербальной коммуникации и характеристики видов речевой деятельности. Значение невербальной коммуникации в деловом общении. | 4 | УК-4 |
| | Итого | 4 | |
| | Итого за семестр | 18 | |
| | Итого | 18 | |

5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

5.5. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

5.6. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.6.

Таблица 5.6 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов (тем) дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля |
|--|------------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------------------------|
| 2 семестр | | | | |
| 1 Теоретические основы деловых коммуникаций. | Подготовка к зачету | 5 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 2 | УК-4 | Тестирование |
| | Подготовка к выступлению (докладу) | 1 | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
| | Подготовка к коллоквиуму | 1 | УК-4 | Коллоквиум |
| | Итого | 9 | | |
| 2 Личность как субъект деловых коммуникаций. | Подготовка к зачету | 2 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-4 | Тестирование |
| | Подготовка к выступлению (докладу) | 1 | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
| | Выполнение практического задания | 1 | УК-4 | Практическое задание |
| | Итого | 5 | | |
| 3 Имидж делового человека и этика деловых отношений. | Подготовка к зачету | 2 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-4 | Тестирование |
| | Подготовка к выступлению (докладу) | 1 | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
| | Выполнение практического задания | 1 | УК-4 | Практическое задание |
| | Итого | 5 | | |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях. Взаимодействие индивида и группы. | Подготовка к зачету | 2 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-4 | Тестирование |
| | Подготовка к выступлению (докладу) | 1 | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
| | Выполнение практического задания | 1 | УК-4 | Практическое задание |
| | Итого | 5 | | |

| | | | | |
|---|------------------------------------|----|------|---------------------------------|
| 5 Формы деловых коммуникаций. | Подготовка к зачету | 2 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-4 | Тестирование |
| | Подготовка к выступлению (докладу) | 1 | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
| | Подготовка к коллоквиуму | 1 | УК-4 | Коллоквиум |
| | Итого | 5 | | |
| 6 Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении. | Подготовка к зачету | 3 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-4 | Тестирование |
| | Подготовка к выступлению (докладу) | 1 | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
| | Подготовка к коллоквиуму | 1 | УК-4 | Коллоквиум |
| | Выполнение практического задания | 1 | УК-4 | Практическое задание |
| | Итого | 7 | | |
| Итого за семестр | | 36 | | |
| Итого | | 36 | | |

5.7. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

| Формируемые компетенции | Виды учебной деятельности | | | Формы контроля |
|-------------------------|---------------------------|------------|-----------|--|
| | Лек. зан. | Прак. зан. | Сам. раб. | |
| УК-4 | + | + | + | Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Коллоквиум, Практическое задание, Тестирование |

6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

6.1. Балльные оценки для форм контроля

Балльные оценки для форм контроля представлены в таблице 6.1.

Таблица 6.1 – Балльные оценки

| Формы контроля | 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 |
|---------------------------------|--|---|---|------------------|
| 2 семестр | | | | |
| Выступление (доклад) на занятии | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Зачёт | 0 | 0 | 50 | 50 |
| Коллоквиум | 3 | 3 | 3 | 9 |
| Практическое задание | 2 | 4 | 2 | 8 |

| | | | | |
|--------------------------|----|----|-----|-----|
| Тестирование | 6 | 6 | 6 | 18 |
| Итого максимум за период | 16 | 18 | 66 | 100 |
| Нарастающим итогом | 16 | 34 | 100 | 100 |

6.2. Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Пересчет баллов в оценки за текущий контроль представлен в таблице 6.2.

Таблица 6.2 – Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

| Баллы на дату текущего контроля | Оценка |
|---|--------|
| ≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату ТК | 5 |
| От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату ТК | 4 |
| От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату ТК | 3 |
| < 60% от максимальной суммы баллов на дату ТК | 2 |

6.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 6.3.

Таблица 6.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

| Оценка | 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 | E (посредственно) |
| | 60 – 64 | |
| 2 (неудовлетворительно) (не зачтено) | Ниже 60 баллов | F (неудовлетворительно) |

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 192 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.).
2. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>.

7.2. Дополнительная литература

1. Психология в профессиональной деятельности: Курс лекций / Л. В. Смольникова - 2016. 203 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6419>.
2. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — 368 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://reader.lanbook.com/book/181635#5>.
3. Мамай, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Мамай, И. Н. Мамай. — Самара : СамГАУ, 2018. — 120 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://reader.lanbook.com/book/109425#2>.

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе / Т. Д. Санникова, Л. А. Семкина - 2018. 18 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/7521>.

7.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и 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.

7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к современным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh>.

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

8.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с достаточным количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 228 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор;
- Проекционный экран;
- Камера;
- Микрофон;
- Тумба для докладчика;
- Магнитно-маркерная доска - 2 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Adobe Reader;
- Google Chrome;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- Microsoft Office Standard 2013;
- Microsoft Windows;

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 305 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 302 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Интерактивная панель;
- Камера;
- Микрофон;
- Тумба для докладчика;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Adobe Reader;
- Google Chrome;
- Microsoft Office 2013;
- OBS Studio;
- VLC media player;
- Windows 10;

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 419 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор;
- Проекционный экран;
- Камера;
- Микрофон;
- Шкаф-сейф для оборудования;
- Магнитно-маркерная доска - 2 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Adobe Reader;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- Microsoft Office 2007;
- Windows;

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 204 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа; 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 500 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 419 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор;
- Проекционный экран;
- Камера;
- Микрофон;
- Шкаф-сейф для оборудования;
- Магнитно-маркерная доска - 2 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Adobe Reader;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- Microsoft Office 2007;
- Windows;

8.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

8.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями зрения** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например,

текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

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

9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

| Названия разделов (тем) дисциплины | Формируемые компетенции | Формы контроля | Оценочные материалы (ОМ) |
|--|-------------------------|---------------------------------|---|
| 1 Теоретические основы деловых коммуникаций. | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
| | | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Коллоквиум | Примерный перечень вопросов для коллоквиума |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 2 Личность как субъект деловых коммуникаций. | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
| | | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Практическое задание | Темы практических заданий |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 3 Имидж делового человека и этика деловых отношений. | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
| | | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Практическое задание | Темы практических заданий |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |

| | | | |
|---|------|---------------------------------|---|
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях. Взаимодействие индивида и группы. | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
| | | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Практическое задание | Темы практических заданий |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 5 Формы деловых коммуникаций. | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
| | | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Коллоквиум | Примерный перечень вопросов для коллоквиума |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 6 Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении. | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
| | | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Коллоквиум | Примерный перечень вопросов для коллоквиума |
| | | Практическое задание | Темы практических заданий |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

| Оценка | Баллы за ОМ | Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения | | |
|----------------------------|--|---|---|--|
| | | знать | уметь | владеть |
| 2 (неудовлетворительно) | < 60% от максимальной суммы баллов | отсутствие знаний или фрагментарные знания | отсутствие умений или частично освоенное умение | отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков |
| 3 (удовлетворительно) | от 60% до 69% от максимальной суммы баллов | общие, но не структурированные знания | в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение | в целом успешное, но не систематическое применение навыков |

| | | | | |
|-------------|--|---|--|--|
| 4 (хорошо) | от 70% до 89% от максимальной суммы баллов | сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков |
| 5 (отлично) | ≥ 90% от максимальной суммы баллов | сформированные систематические знания | сформированное умение | успешное и систематическое применение навыков |

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

| Оценка | Формулировка требований к степени компетенции |
|----------------------------|--|
| 2 (неудовлетворительно) | Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне ориентирования , представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения. |
| 3 (удовлетворительно) | Знать и уметь на репродуктивном уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях. |
| 4 (хорошо) | Знать, уметь, владеть на аналитическом уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения. |
| 5 (отлично) | Знать, уметь, владеть на системном уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины. |

9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

1. Прямое деловое общение характеризуется:
 - а) ответными реакциями собеседников
 - б) общением в пределах видимости
 - в) непосредственным речевым контактом
2. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:
 - а) допускает возражения
 - б) уверенно держит бразды правления
 - в) ищет поддержку среди коллег
3. Цель формального приема в начале переговоров:
 - а) создать атмосферу взаимопонимания
 - б) высказать точку зрения своей стороны
 - в) выслушать точку зрения партнеров
4. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:
 - а) сознательности

- б) постепенности
- в) терпимости
- 5. Коммуникативная сторона общения:
 - а) взаимопонимание участников общения
 - б) обмен информацией между людьми
 - в) организация взаимодействия между людьми
- 6. Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами:
 - а) заражение
 - б) принуждение
 - в) убеждение
- 7. Скрытое управление поведением партнера:
 - а) манипулирование
 - б) принуждение
 - в) заражение
- 8. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации:
 - а) проекция
 - б) установка
 - в) эмпатия
- 9. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ...:
 - а) мода
 - б) заражение
 - в) конформность
- 10. Процесс расшифровки смысла сообщений представляет собой ... слушание:
 - а) эмпатическое
 - б) направленное
 - в) рефлексивное

9.1.2. Перечень вопросов для зачета

1. Деловые коммуникации как наука и реальное явление. Соотношение понятия коммуникации с понятием общения.
2. Особенности и виды деловых коммуникаций.
3. Модели, отражающие структуру, элементы и динамику процесса коммуникации.
4. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.
5. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.
6. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.
7. Понятие и слагаемые имиджа делового человека.
8. Этикет делового человека.
9. Визитная карточка в деловой коммуникации.
10. Этика деловых отношений.
11. Конфликт (понятие, структура конфликта, способы разрешения конфликта).
12. Факторы, влияющие на восприятие индивида в процессе коммуникации.
13. Взаимодействие индивида и группы.
14. Деловая беседа, как форма деловой коммуникации.
15. Совещание, как форма деловой коммуникации.
16. Переговоры, как форма деловой коммуникации.
17. Речь как средство коммуникации и формы существования языка. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации.

18. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать.
19. Особенности подготовки публичной речи.
20. Документирование и документ.
21. Системы документации и культура оформления документов.
22. Служебно-деловая переписка.

9.1.3. Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии

1. Стресс в профессиональной деятельности.
2. Эмоциональный интеллект.
3. Спор в деловой коммуникации.
4. Критика в процессе профессиональной деятельности.
5. Дружеские отношения в трудовом коллективе (виды, значение)
6. Профессиональная пригодность.
7. Особенности делового этикета в России.
8. Особенности делового этикета в США и Западной Европе.
9. Специфика восточного стиля делового общения.
10. Особенности этикета деловых приемов (делового застолья).
11. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
12. Этапы формирования эффективной команды.
13. Лидер и лидерство.
14. Трудоголизм (понятие, признаки, классификация).
15. Корпоративная культура в современном бизнесе: понятие, функции, типы.
16. Реклама как разновидность деловой коммуникации.
17. Троллинг как тип коммуникативного поведения в интернете.
18. Особенности невербальной коммуникации в деловом общении.
19. Свойства внимания. Как управлять вниманием собственным и чужим.
20. Молодежный сленг как социокультурный феномен.

9.1.4. Примерный перечень вопросов для коллоквиума

1. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные.
2. Устные виды делового общения.
3. Модели и стили делового общения.
4. Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей
5. Публичная речь: выбор темы, подготовка, произнесение.

9.1.5. Темы практических заданий

1. Построение эффективной деловой коммуникации.
2. Анализ средств и моделей делового общения в коллективе.
3. Выделение и анализ социокультурных и этических особенностей деловых коммуникаций.
4. Определение эффективности видов речевого воздействия в профессиональной деятельности.
5. Эмоции: подавлять или управлять?

9.2. Методические рекомендации

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими

научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

– чтение или просмотр материала осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

– если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

– осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе / электронном журнале по дисциплине.

9.3. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

| Категории обучающихся | Виды дополнительных оценочных материалов | 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, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки |

9.4. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов 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.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся 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 лиц с ограниченными возможностями здоровья и 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 лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФС
протокол № 8 от «30» 8 2018 г.

СОГЛАСОВАНО:

| Должность | Инициалы, фамилия | Подпись |
|-----------------------------------|-------------------|--|
| Заведующий выпускающей каф. АОИ | Ю.П. Ехлаков | Согласовано, fdf0dc33-e509-42fa- af0a-bcfb714be725 |
| Заведующий обеспечивающей каф. ФС | Т.И. Сулова | Согласовано, 6cd9d2c4-8a67-41e9- afa0-702d5a59e230 |
| Начальник учебного управления | Е.В. Саврук | Согласовано, fa63922b-1fce-4aba- 845d-9ce7670b004c |

ЭКСПЕРТЫ:

| | | |
|------------------|---------------|--|
| Доцент, каф. АОИ | Н.Ю. Салмина | Согласовано, ed28a52c-a209-461c- b4ed-4e958affbfc7 |
| Доцент, каф. ФиС | Л.Л. Захарова | Согласовано, 99b56d4a-5ed0-40c3- 88c8-3a9ced18829e |

РАЗРАБОТАНО:

| | | |
|------------------|--------------|--|
| Доцент, каф. ФиС | М.В. Крыгина | Разработано, 6d9b0e7d-9130-4400- 9211-84f3e7a4a67f |
|------------------|--------------|--|