

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: **11.03.03 Конструирование и технология электронных средств**  
Направленность (профиль) / специализация: **Проектирование и технология радиоэлектронных средств**  
Форма обучения: **очная**  
Факультет: **Радиоконструкторский факультет (РКФ)**  
Кафедра: **Кафедра конструирования и производства радиоаппаратуры (КИПР)**  
Курс: **1**  
Семестр: **1**  
Учебный план набора 2019 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

| Виды учебной деятельности          | 1 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                          | 1       |

## **1. Общие положения**

### **1.1. Цели дисциплины**

1. Повышение уровня речевой культуры и коммуникативных способностей будущих специалистов.
2. Развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности.

### **1.2. Задачи дисциплины**

1. Сформировать у студентов системное представление о речевом поведении в различных коммуникативных ситуациях.
2. Изучить теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации.
3. Обучить эффективным технологиям и практикам в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
4. Развить навыки деловой коммуникации (написание информационных писем, пресс- и пост-релизов, аналитических отчетов; проведение презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП**

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Индекс дисциплины: Б1.О.03.

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 |
|----------------------------------|-----------------------------------|---|
| <b>Универсальные компетенции</b> |                                   |   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | 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                                   | Знать генезис риторического искусства; основные этапы составления речи и построения речевого канона; основные понятия культуры речи; нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; особенности моделирования речи в разных речевых ситуациях; специфику коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. |
|   | 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  | Иметь представление о разных речевых жанрах; успешно организовывать коммуникацию в зависимости от социального и профессионального контекста; использовать современный понятийный аппарат для освоения элементарных профессиональных навыков;  |
|   | 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 | Уметь выбирать жанр выступления в зависимости от речевой ситуации; выстраивать коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.  |
|   | 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   | Владеть навыками использования языковых норм в общении; филологическими, психологическими приемами и техниками построения речи, необходимыми для работы с различными категориями слушателей; способностью составлять и произносить текст в разных видах и жанрах; способностью логико-композиционного анализа текста; способностью выстраивать диалог, вести дискуссию, спор, полемику.   |
| <b>Общепрофессиональные компетенции</b>   |   |   |
| -   | -   | -   |

## 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  |
|---|-------------|-----------|
|   |             | 1 семестр |
| <b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>   | 36          | 36        |
| Лекционные занятия  | 18          | 18        |
| Практические занятия  | 18          | 18        |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b> | 36          | 36        |
| Подготовка к зачету   | 11          | 11        |
| Подготовка к тестированию   | 9           | 9         |
| Подготовка к устному опросу / собеседованию   | 5           | 5         |
| Подготовка к дискуссии  | 3           | 3         |
| Подготовка к выступлению (докладу)  | 2           | 2         |
| Подготовка к коллоквиуму  | 3           | 3         |
| Подготовка к тренингу   | 3           | 3         |
| <b>Общая трудоемкость (в часах)</b>   | <b>72</b>   | <b>72</b> |
| <b>Общая трудоемкость (в з.е.)</b>  | <b>2</b>    | <b>2</b>  |

## 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 |
|--|--------------|---------------|--------------|----------------------------|-------------------------|
| <b>1 семестр</b>   |              |               |              |                            |                         |
| 1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление | 2            | 2             | 4            | 8                          | УК-4                    |
| 2 Коммуникативно-психологические основы делового общения | 2            | 2             | 5            | 9                          | УК-4                    |
| 3 Вербальные средства коммуникации                       | 2            | 2             | 4            | 8                          | УК-4                    |
| 4 Невербальные средства коммуникации                     | 2            | 2             | 5            | 9                          | УК-4                    |
| 5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях            | 2            | 2             | 3            | 7                          | УК-4                    |
| 6 Конфликты и способы их решения                         | 2            | 2             | 4            | 8                          | УК-4                    |
| 7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях  | 2            | 2             | 4            | 8                          | УК-4                    |
| 8 Деловая этика и этикет                                 | 2            | 2             | 4            | 8                          | УК-4                    |

|                                 |    |    |    |    |      |
|---------------------------------|----|----|----|----|------|
| 9 Искусство ведения переговоров | 2  | 2  | 3  | 7  | 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 |
|--|---|--------------------------------------|-------------------------|
| <b>1 семестр</b>   |   |                                      |                         |
| 1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление | Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.<br>Коммуникативные роли и модели поведения в процессе делового общения.<br>Коммуникативная культура в деловом общении.                      | 2                                    | УК-4                    |
|  | Итого   | 2                                    |                         |
| 2 Коммуникативно-психологические основы делового общения | Психологические механизмы восприятия в коммуникации.<br>Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса.<br>Условия эффективного речевого воздействия.  | 2                                    | УК-4                    |
|  | Итого   | 2                                    |                         |
| 3 Вербальные средства коммуникации                       | Речевые приемы презентации. Речевое поведение. Типы стратегий речевого поведения в общении. Прямое, косвенное и скрытое речевое воздействие. Управление общением.   | 2                                    | УК-4                    |
|  | Итого   | 2                                    |                         |
| 4 Невербальные средства коммуникации                     | Формы невербальных коммуникаций. Жесты в коммуникациях.<br>Взаиморасположение и позы собеседников в пространстве.<br>Передача информации и способы влияния через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику, изменение мизансцены общения. | 2                                    | УК-4                    |
|  | Итого   | 2                                    |                         |

|   |   |    |      |
|---|---|----|------|
| 5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях           | Имидж и его природа. Виды имиджа. Приемы и методы формирования речевого имиджа. Культура самопрезентации. Речевой имидж как средство создания благоприятного образа оратора.  | 2  | УК-4 |
|   | Итого   | 2  |      |
| 6 Конфликты и способы их решения                        | Конфликтное поведение и пути его преодоления. Модели разрешения конфликтов. Стратегия и тактика конфликтного поведения. Способы нейтрализации «блокирующих», конфликтных ситуаций в процессе общения в коллективе. Искусство ведения деловых переговоров. Техники эффективной деловой коммуникации. | 2  | УК-4 |
|   | Итого   | 2  |      |
| 7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях | Понятие сущность, основные характеристики и методология исследования стресса. Специфика и проблема управления стрессами в деловых коммуникациях. Психолого-педагогические барьеры общения в процессе межкультурного взаимодействия. Специфика и способы преодоления.                                | 2  | УК-4 |
|   | Итого   | 2  |      |
| 8 Деловая этика и этикет                                | Особенности этикета деловых коммуникаций. Основные правила и принципы делового этикета. Методики установления контакта для успешного осуществления коммуникации в инокультурной среде.  | 2  | УК-4 |
|   | Итого   | 2  |      |
| 9 Искусство ведения переговоров                         | Понятие переговоров, их структурирование. Методика и технология организации переговоров. Организационно-процессуальные механизмы. Выстраивание грамотной и убедительной речи.   | 2  | УК-4 |
|   | Итого   | 2  |      |
| 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 |
|--|---|-----------------|-------------------------|
| <b>1 семестр</b>   |   |                 |                         |
| 1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление | Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации.<br>Элементы коммуникационного процесса.<br>Коммуникативная культура в деловом общении.<br>Современные тенденции развития деловых коммуникаций.     | 2               | УК-4                    |
|  | Итого   | 2               |                         |
| 2 Коммуникативно-психологические основы делового общения | Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляционные стратегии в общении.<br>Способы гармонизации общения.  | 2               | УК-4                    |
|  | Итого   | 2               |                         |
| 3 Вербальные средства коммуникации                       | Средства деловой коммуникации. Основные методы моделирования речи.<br>Понятие риторического идеала. Риторический канон: инвенция, диспозиция, элокуция. Формы устной и письменной деловой коммуникации. Деловая переписка | 2               | УК-4                    |
|  | Итого   | 2               |                         |

|   |   |   |      |
|---|---|---|------|
| 4 Невербальные средства коммуникации                    | Фонационные средства невербальной коммуникации: экстралингвистика, паралингвистика, просодия. Оптико-кинетические средства коммуникации: выразительные движения, физиогномика, окулесика. Тактильные средства коммуникации: обоняние, осязание, слух, прикосновения. Пространственно-временные средства коммуникации: проксемика, хронемика (способ использования времени в деловой сфере). | 2 | УК-4 |
|   | Итого   | 2 |      |
| 5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях           | Этапы формирования имиджа. Средства самопрезентации. Внешняя (визуальная) и речевая презентации. Резюме как самопрезентация. Собеседование.   | 2 | УК-4 |
|   | Итого   | 2 |      |
| 6 Конфликты и способы их решения                        | Понятие конфликта, его структура и типы. Причины возникновения конфликтов. Модели разрешения конфликтов. Управление речевым поведением в конфликте. Средства создания и поддержания психологического комфорта в коллективе.   | 2 | УК-4 |
|   | Итого   | 2 |      |
| 7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях | Методы и приемы стресс-менеджмента в деловых коммуникациях. Психопрофилактика стресса. Техники саморегуляции психологического состояния во время стресса.   | 2 | УК-4 |
|   | Итого   | 2 |      |



|                                 |  |    |      |
|---------------------------------|--|----|------|
| 8 Деловая этика и этикет        | Особенности официально-деловой речи. Речевой этикет. Подготовка деловых бумаг по правилам этикета. Язык служебных документов. Организационно-нормативная документация. Правила оформления деловых посланий в разных жанрах: резюме, заявление, анкета, деловые и информационные письма, соглашения, запросы, сопроводительные письма, служебные документы для внутренней коммуникации: распоряжения, приказы и другое. | 2  | УК-4 |
|                                 | Итого  | 2  |      |
| 9 Искусство ведения переговоров | Организация переговоров. Определение цели и стратегии переговоров. Речевые стратегии и тактики убеждения в деловом дискурсе. Роль межкультурных различий в переговорном процессе и деловой коммуникации. Способы адаптации в поликультурном, межэтническом коллективе. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.   | 2  | УК-4 |
|                                 | Итого  | 2  |      |
| 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 |
|------------------------------------|-----------------------------|-----------------|-------------------------|----------------|
| <b>1 семестр</b>                   |                             |                 |                         |                |

|  |   |   |      |                                 |
|--|---|---|------|---------------------------------|
| 1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление | Подготовка к зачету                         | 2 | УК-4 | Зачёт                           |
|  | Подготовка к тестированию                   | 1 | УК-4 | Тестирование                    |
|  | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 1 | УК-4 | Устный опрос / собеседование    |
|  | Итого                                       | 4 |      |                                 |
| 2 Коммуникативно-психологические основы делового общения | Подготовка к дискуссии                      | 1 | УК-4 | Дискуссия                       |
|  | 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 |
|  | Итого                                       | 5 |      |                                 |
| 3 Вербальные средства коммуникации                       | Подготовка к выступлению (докладу)          | 1 | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
|  | Подготовка к зачету                         | 1 | УК-4 | Зачёт                           |
|  | Подготовка к тестированию                   | 1 | УК-4 | Тестирование                    |
|  | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 1 | УК-4 | Устный опрос / собеседование    |
|  | Итого                                       | 4 |      |                                 |
| 4 Невербальные средства коммуникации                     | Подготовка к зачету                         | 1 | УК-4 | Зачёт                           |
|  | Подготовка к коллоквиуму                    | 2 | УК-4 | Коллоквиум                      |
|  | Подготовка к тестированию                   | 1 | УК-4 | Тестирование                    |
|  | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 1 | УК-4 | Устный опрос / собеседование    |
|  | Итого                                       | 5 |      |                                 |
| 5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях            | Подготовка к дискуссии                      | 1 | УК-4 | Дискуссия                       |
|  | Подготовка к зачету                         | 1 | УК-4 | Зачёт                           |
|  | Подготовка к тестированию                   | 1 | УК-4 | Тестирование                    |
|  | Итого                                       | 3 |      |                                 |

|   |   |    |      |                              |
|---|---|----|------|------------------------------|
| 6 Конфликты и способы их решения                        | Подготовка к зачету                         | 1  | УК-4 | Зачёт                        |
|   | Подготовка к тестированию                   | 1  | УК-4 | Тестирование                 |
|   | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 1  | УК-4 | Устный опрос / собеседование |
|   | Подготовка к тренингу                       | 1  | УК-4 | Тренинг                      |
|   | Итого                                       | 4  |      |                              |
| 7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях | Подготовка к зачету                         | 1  | УК-4 | Зачёт                        |
|   | Подготовка к коллоквиуму                    | 1  | УК-4 | Коллоквиум                   |
|   | Подготовка к тестированию                   | 1  | УК-4 | Тестирование                 |
|   | Подготовка к тренингу                       | 1  | УК-4 | Тренинг                      |
|   | Итого                                       | 4  |      |                              |
| 8 Деловая этика и этикет                                | Подготовка к зачету                         | 1  | УК-4 | Зачёт                        |
|   | Подготовка к тестированию                   | 1  | УК-4 | Тестирование                 |
|   | Подготовка к тренингу                       | 1  | УК-4 | Тренинг                      |
|   | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 1  | УК-4 | Устный опрос / собеседование |
|   | Итого                                       | 4  |      |                              |
| 9 Искусство ведения переговоров                         | Подготовка к дискуссии                      | 1  | УК-4 | Дискуссия                    |
|   | Подготовка к зачету                         | 1  | УК-4 | Зачёт                        |
|   | Подготовка к тестированию                   | 1  | УК-4 | Тестирование                 |
|   | Итого                                       | 3  |      |                              |
| 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, Устный опрос / собеседование, Тестирование, Дискуссия, Тренинг |

## 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 |
|---------------------------------|--|---|---|------------------|
| <b>1 семестр</b>                |  |   |   |                  |
| Выступление (доклад) на занятии | 5  | 5   | 5   | 15               |
| Зачёт                           | 5  | 5   | 5   | 15               |
| Коллоквиум                      | 5  | 5   | 5   | 15               |
| Устный опрос / собеседование    | 3  | 4   | 5   | 12               |
| Тестирование                    | 5  | 5   | 5   | 15               |
| Дискуссия                       | 4  | 4   | 5   | 13               |
| Тренинг                         | 5  | 5   | 5   | 15               |
| Итого максимум за период        | 32   | 33  | 35  | 100              |
| Нарастающим итогом              | 32   | 65  | 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 / 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. Этика и профессиональный этикет: Учебное пособие / Т. И. Сулова - 2018. 85 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/7188>.

## **7.3. Учебно-методические пособия**

### **7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия**

1. Деловые коммуникации: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе / А. А. Кондратьева - 2018. 19 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8095>.

### **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 практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 230 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор;
- Проекционный экран;
- Камера;
- Микрофон;
- Тумба для докладчика;

- Магнитно-маркерная доска;
  - Комплект специализированной учебной мебели;
  - Рабочее место преподавателя.
- Программное обеспечение:
- Microsoft 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 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление | УК-4 | Зачёт                           | Перечень вопросов для зачета                                   |
|  |      | Устный опрос / собеседование    | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
|  |      | Тестирование                    | Примерный перечень тестовых заданий                            |
| 2 Коммуникативно-психологические основы делового общения | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии    |
|  |      | Зачёт                           | Перечень вопросов для зачета                                   |
|  |      | Тестирование                    | Примерный перечень тестовых заданий                            |
|  |      | Дискуссия                       | Примерный перечень тем для дискуссий                           |
| 3 Вербальные средства коммуникации                       | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии    |
|  |      | Зачёт                           | Перечень вопросов для зачета                                   |
|  |      | Устный опрос / собеседование    | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
|  |      | Тестирование                    | Примерный перечень тестовых заданий                            |
| 4 Невербальные средства коммуникации                     | УК-4 | Зачёт                           | Перечень вопросов для зачета                                   |
|  |      | Коллоквиум                      | Примерный перечень вопросов для коллоквиума                    |
|  |      | Устный опрос / собеседование    | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
|  |      | Тестирование                    | Примерный перечень тестовых заданий                            |
| 5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях            | УК-4 | Зачёт                           | Перечень вопросов для зачета                                   |
|  |      | Тестирование                    | Примерный перечень тестовых заданий                            |
|  |      | Дискуссия                       | Примерный перечень тем для дискуссий                           |

|   |      |                              |  |
|---|------|------------------------------|--|
| 6 Конфликты и способы их решения                        | УК-4 | Зачёт                        | Перечень вопросов для зачета                                   |
|   |      | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
|   |      | Тестирование                 | Примерный перечень тестовых заданий                            |
|   |      | Тренинг                      | Примерный перечень тем для тренингов                           |
| 7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях | УК-4 | Зачёт                        | Перечень вопросов для зачета                                   |
|   |      | Коллоквиум                   | Примерный перечень вопросов для коллоквиума                    |
|   |      | Тестирование                 | Примерный перечень тестовых заданий                            |
|   |      | Тренинг                      | Примерный перечень тем для тренингов                           |
| 8 Деловая этика и этикет                                | УК-4 | Зачёт                        | Перечень вопросов для зачета                                   |
|   |      | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
|   |      | Тестирование                 | Примерный перечень тестовых заданий                            |
|   |      | Тренинг                      | Примерный перечень тем для тренингов                           |
| 9 Искусство ведения переговоров                         | УК-4 | Зачёт                        | Перечень вопросов для зачета                                   |
|   |      | Тестирование                 | Примерный перечень тестовых заданий                            |
|   |      | Дискуссия                    | Примерный перечень тем для дискуссий                           |

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<br>(неудовлетворительно) | < 60% от максимальной суммы баллов         | отсутствие знаний или фрагментарные знания  | отсутствие умений или частично освоенное умение             | отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков    |
| 3<br>(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<br>(неудовлетворительно) | Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или<br>Знать на уровне <b>ориентирования</b> , 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<br>(удовлетворительно)   | Знать и уметь на <b>репродуктивном</b> уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.   |
| 4 (хорошо)                 | Знать, уметь, владеть на <b>аналитическом</b> 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 <b>системном</b> 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. Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что:
  - а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели
  - б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом
  - в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений
  - г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи
2. Перцептивной стороной общения является:
  - а) обмен информацией между участниками общения
  - б) взаимодействие участников общения
  - в) взаимовлияние друг на друга участников общения
  - г) восприятие друг друга партнерами по общению
3. Коммуникации – это \_\_\_\_\_ информацией, идеями, мнениями между субъектами взаимодействия.

4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
  - а) жестов
  - б) информационных технологий
  - в) определенного темпа речи
  - г) похлопываний по плечу
  - д) устной речи
5. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
  - а) духовные идеалы партнера-адресата
  - б) когнитивные структуры партнера-адресата
  - в) потребности и склонности партнера-адресата
  - г) ценностные установки партнера-адресата
6. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
  - а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
  - б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
  - в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник
  - г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
7. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
  - а) аудиальными образами
  - б) зрительными образами
  - в) тактильными образами
8. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
  - а) временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
  - б) использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
  - в) преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
9. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:
  - а) выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
  - б) дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
  - в) расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
  - г) сокрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств
10. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
  - а) альтернативные
  - б) зеркальные
  - в) информационные
  - г) риторические

### **9.1.2. Перечень вопросов для зачета**

1. Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление.
2. Коммуникативно-психологические основы делового общения.
3. Вербальные средства коммуникации.
4. Невербальные средства коммуникации.
5. Письменные формы делового общения.
6. Формирование имиджа в деловых коммуникациях.
7. Конфликты и способы их решения.
8. Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях.
9. Деловая этика и этикет.
10. Искусство ведения переговоров.

### **9.1.3. Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования**

1. Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.

3. Коммуникативные роли и модели поведения в процессе делового общения.
4. Коммуникативная культура в деловом общении
5. Речевое поведение. Типы стратегий речевого поведения в общении.
6. Прямое, косвенное и скрытое речевое воздействие.
7. Управление общением. Использование эффективных речевых стратегий и тактик для успешного осуществления коммуникации.

#### **9.1.4. Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии**

1. Культура и техника речи в презентации делового партнера
2. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции
3. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления
4. Основные требования к оформлению делового письма
5. Основные виды официальных деловых писем
6. Условия эффективного речевого воздействия
7. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры
8. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации
9. Самопрезентация в деловых контактах
10. Виртуальная деловая коммуникация: базовые правила онлайн-общения

#### **9.1.5. Примерный перечень тем для дискуссий**

1. Назовите условия необходимые для осуществления коммуникации.
2. Какие элементы включает процесс коммуникации?
3. Назовите основные причины конфликтов в деловых коммуникациях.
4. Какие существуют способы преодоления стресса?
5. Обозначьте методики и техники саморегуляции психологического состояния в процессе осуществления деловых коммуникаций.

#### **9.1.6. Примерный перечень вопросов для коллоквиума**

1. Этнокультурные особенности общения в деловой среде.
2. Коммуникативные стратегии и тактики в построении позитивного межэтнического диалога.
3. Психолого-педагогические барьеры общения в процессе межкультурного взаимодействия. Специфика и способы преодоления.
4. Составление публичных выступлений, анализ текста.
5. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения.

#### **9.1.7. Примерный перечень тем для тренингов**

1. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления.
2. Искусство ведения деловых переговоров.
3. Система упражнений по управлению стрессом в деловой среде.
4. Деловое общение как взаимодействие партнеров.
5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
6. Способы влияния на партнера в процессе общения.
7. Манипуляционные стратегии в общении. Способы гармонизации общения.

### **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. КИПР  | А.С. Шостак       | Согласовано,<br>f467a646-8184-4763-<br>bfac-663d85d65d29 |
| Заведующий обеспечивающей каф. ФС | Т.И. Сулова       | Согласовано,<br>6cd9d2c4-8a67-41e9-<br>afa0-702d5a59e230 |
| Начальник учебного управления     | Е.В. Саврук       | Согласовано,<br>fa63922b-1fce-4а6а-<br>845d-9ce7670b004c |

### ЭКСПЕРТЫ:

|                   |               |  |
|-------------------|---------------|--|
| Доцент, каф. КИПР | Н.Н. Кривин   | Согласовано,<br>61bb81d6-898a-4d50-<br>b92b-bf79399fcfac |
| Доцент, каф. ФиС  | Л.Л. Захарова | Согласовано,<br>99b56d4a-5ed0-40c3-<br>88c8-3a9ced18829e |

### РАЗРАБОТАНО:

|                  |              |  |
|------------------|--------------|--|
| Доцент, каф. ФиС | О.В. Горских | Разработано,<br>111c965b-a6e5-49ff-<br>9403-a14a0023528a |
|------------------|--------------|--|