

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



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по УР

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Владелец: Семенко Павел Васильевич

Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки / специальность: **27.03.05 Инноватика**

Направленность (профиль) / специализация: **Управление инновациями в электронной технике**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **Факультет инновационных технологий (ФИТ)**

Кафедра: **Кафедра управления инновациями (УИ)**

Курс: **1**

Семестр: **1**

Учебный план набора 2022 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       |

Томск

Согласована на портале № 64765

## **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).

Часть блока дисциплин: Обязательная часть.

Модуль дисциплин: Общеобразовательный модуль (soft skills – SS).

Индекс дисциплины: Б1.О.1.3.

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-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1. Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия, основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии                                   | Знает нормативные, коммуникативные, этические аспекты социального взаимодействия в устной и письменной речи; особенности моделирования речи в разных речевых ситуациях; специфику коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе делового общения в коллективе |
|   | УК-3.2. Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе, применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды | Умеет успешно организовывать коммуникацию в зависимости от социального и профессионального контекстов; использовать современный понятийный аппарат для освоения элементарных профессиональных навыков   |
|   | УК-3.3. Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; учитывает мнения и особенности поведения окружающих; ориентирован на результат  | Владеет навыками работы с различными категориями слушателей в команде; способностью составлять и произносить текст в разных видах и жанрах; способностью логико-композиционного анализа текста; способностью выстраивать диалог в команде   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | УК-6.1. Знает основные приемы и принципы эффективного управления собственным временем, основные методики самоконтроля, саморазвития и самообучения; принципы непрерывного образования / принципы образования в течение всей жизни    | Знает способы эффективного управления тайм-менеджмента; способен выстроить траекторию личностного саморазвития                           |
|   | УК-6.2. Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время, использовать современные методы и цифровые инструменты тайм-менеджмента для повышения личной эффективности в процессе обучения и профессионального развития | Умеет активно использовать цифровую среду для саморазвития и планирования; применять современные методики повышения личной эффективности |
|   | УК-6.3. Владеет навыками самодиагностики и рефлексии для корректировки траектории саморазвития и повышения эффективности достижения поставленных перед собой целей и задач; понимает значимость образования в течение всей жизни     | Владеет эффективными приемами деятельности на основе принципов тайм-менеджмента  |
| <b>Общепрофессиональные компетенции</b>   |  |  |
| -   | -  | -  |
| <b>Профессиональные компетенции</b>   |  |  |
| -   | -  | -  |

**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>         | 72 | 72 |
| <b>Общая трудоемкость (в з.е.)</b>          | 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 |
|--|--------------|---------------|--------------|----------------------------|-------------------------|
| <b>1 семестр</b>   |              |               |              |                            |                         |
| 1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление | 2            | 2             | 2            | 6                          | УК-3, УК-6              |
| 2 Коммуникативно-психологические основы делового общения | 2            | 2             | 3            | 7                          | УК-3, УК-6              |
| 3 Вербальные средства коммуникации                       | 2            | 2             | 3            | 7                          | УК-3, УК-6              |
| 4 Невербальные средства коммуникации                     | 2            | 2             | 4            | 8                          | УК-3, УК-6              |
| 5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях            | 2            | 2             | 2            | 6                          | УК-3, УК-6              |
| 6 Конфликты и способы их решения                         | 2            | 2             | 3            | 7                          | УК-3, УК-6              |
| 7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях  | 2            | 2             | 3            | 7                          | УК-3, УК-6              |
| 8 Деловая этика и этикет                                 | 2            | 2             | 3            | 7                          | УК-3, УК-6              |
| 9 Искусство ведения переговоров                          | 2            | 2             | 2            | 6                          | УК-3, УК-6              |
| Итого за семестр   | 18           | 18            | 25           | 61                         |                         |
| Итого  | 18           | 18            | 25           | 61                         |                         |

### 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-3 |
|  | Итого   | 2 |      |
| 2 Коммуникативно-психологические основы делового общения | Психологические механизмы восприятия в коммуникации. Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия.  | 2 | УК-3 |
|  | 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-3 |
|  | Итого   | 2 |      |
| 4 Невербальные средства коммуникации                     | Формы невербальных коммуникаций. Жесты в коммуникациях. Взаиморасположение и позы собеседников в пространстве. Передача информации и способы влияния через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику, изменение мизансцены общения. | 2 | УК-3 |
|  | 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-3 |
|  | 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-3 |
|   | 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-3 |
|   | 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-3 |
|   | 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-3 |
|   | 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-3, УК-6 |
|  | 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-3, УК-6 |
|  | Итого  | 2 |            |
| 3 Вербальные средства коммуникации                       | Средства деловой коммуникации. Основные методы моделирования речи. Понятие риторического идеала. Риторический канон: инвенция, диспозиция, элокуция. Формы устной и письменной деловой коммуникации. Деловая переписка   | 2 | УК-3, УК-6 |
|  | Итого  | 2 |            |
| 4 Невербальные средства коммуникации                     | Фонационные средства невербальной коммуникации: экстралингвистика, паралингвистика, просодия.<br>Оптико-кинетические средства коммуникации: выразительные движения, физиогномика, окулесика.<br>Тактильные средства коммуникации: обоняние, осязание, слух, прикосновения.<br>Пространственно-временные средства коммуникации: проксемика, хронемика (способ использования времени в деловой сфере). | 2 | УК-3, УК-6 |
|  | Итого  | 2 |            |



|   |  |   |            |
|---|--|---|------------|
| 5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях           | Этапы формирования имиджа. Средства самопрезентации. Внешняя (визуальная) и речевая презентации. Резюме как самопрезентация. Собеседование.  | 2 | УК-3, УК-6 |
|   | 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-3, УК-6 |
|   | 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-3, УК-6 |
|   | 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-3, УК-6 |
|   | 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-3, УК-6 |
|                                 | 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-3, УК-6              | Зачёт                           |
|  | Подготовка к тестированию                   | 1               | УК-3, УК-6              | Тестирование                    |
|  | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 1               | УК-3                    | Устный опрос / собеседование    |
|  | Итого                                       | 4               |                         |                                 |
| 2 Коммуникативно-психологические основы делового общения | Подготовка к дискуссии                      | 1               | УК-3                    | Дискуссия                       |
|  | Подготовка к зачету                         | 2               | УК-3, УК-6              | Зачёт                           |
|  | Подготовка к тестированию                   | 1               | УК-3, УК-6              | Тестирование                    |
|  | Подготовка к выступлению (докладу)          | 1               | УК-3, УК-6              | Выступление (доклад) на занятии |
|  | Итого                                       | 5               |                         |                                 |

|   |   |   |            |                                 |
|---|---|---|------------|---------------------------------|
| 3 Вербальные средства коммуникации                      | Подготовка к выступлению (докладу)          | 1 | УК-3       | Выступление (доклад) на занятии |
|   | Подготовка к зачету                         | 1 | УК-3, УК-6 | Зачёт                           |
|   | Подготовка к тестированию                   | 1 | УК-3, УК-6 | Тестирование                    |
|   | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 1 | УК-3, УК-6 | Устный опрос / собеседование    |
|   | Итого                                       | 4 |            |                                 |
| 4 Невербальные средства коммуникации                    | Подготовка к зачету                         | 1 | УК-3, УК-6 | Зачёт                           |
|   | Подготовка к коллоквиуму                    | 2 | УК-3, УК-6 | Коллоквиум                      |
|   | Подготовка к тестированию                   | 1 | УК-3, УК-6 | Тестирование                    |
|   | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 1 | УК-3, УК-6 | Устный опрос / собеседование    |
|   | Итого                                       | 5 |            |                                 |
| 5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях           | Подготовка к дискуссии                      | 1 | УК-3, УК-6 | Дискуссия                       |
|   | Подготовка к зачету                         | 1 | УК-3, УК-6 | Зачёт                           |
|   | Подготовка к тестированию                   | 1 | УК-3, УК-6 | Тестирование                    |
|   | Итого                                       | 3 |            |                                 |
| 6 Конфликты и способы их решения                        | Подготовка к зачету                         | 1 | УК-3, УК-6 | Зачёт                           |
|   | Подготовка к тестированию                   | 1 | УК-3, УК-6 | Тестирование                    |
|   | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 1 | УК-3       | Устный опрос / собеседование    |
|   | Подготовка к тренингу                       | 1 | УК-3, УК-6 | Тренинг                         |
|   | Итого                                       | 4 |            |                                 |
| 7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях | Подготовка к зачету                         | 1 | УК-3, УК-6 | Зачёт                           |
|   | Подготовка к коллоквиуму                    | 1 | УК-3       | Коллоквиум                      |
|   | Подготовка к тестированию                   | 1 | УК-3, УК-6 | Тестирование                    |
|   | Подготовка к тренингу                       | 1 | УК-3, УК-6 | Тренинг                         |
|   | Итого                                       | 4 |            |                                 |

|                                 |   |    |            |                              |
|---------------------------------|---|----|------------|------------------------------|
| 8 Деловая этика и этикет        | Подготовка к зачету                         | 1  | УК-3, УК-6 | Зачёт                        |
|                                 | Подготовка к тестированию                   | 1  | УК-3, УК-6 | Тестирование                 |
|                                 | Подготовка к тренингу                       | 1  | УК-3       | Тренинг                      |
|                                 | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 1  | УК-3, УК-6 | Устный опрос / собеседование |
|                                 | Итого                                       | 4  |            |                              |
| 9 Искусство ведения переговоров | Подготовка к дискуссии                      | 1  | УК-3       | Дискуссия                    |
|                                 | Подготовка к зачету                         | 1  | УК-3, УК-6 | Зачёт                        |
|                                 | Подготовка к тестированию                   | 1  | УК-3, УК-6 | 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-3                    | +                         | +          | +         | Выступление (доклад) на занятии, Дискуссия, Зачёт, Коллоквиум, Тестирование, Тренинг, Устный опрос / собеседование |
| УК-6                    |                           | +          | +         | Выступление (доклад) на занятии, Дискуссия, Зачёт, Коллоквиум, Тестирование, Тренинг, Устный опрос / собеседование |

## 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. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации: Учебное пособие. СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002 г. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <http://uchebnik.biz/book/118-obshhaya-teoriya-socialnoj-kommunikacii/1-soderzhanie.html>.

### 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, 209 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-3, УК-6              | 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-3, УК-6 | 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-3, УК-6 | 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-3, УК-6 | 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-3, УК-6 | Зачёт                           | Перечень вопросов для зачета                                   |
|  |            | Тестирование                    | Примерный перечень тестовых заданий                            |
|  |            | Дискуссия                       | Примерный перечень тем для дискуссий                           |
| 6 Конфликты и способы их решения                         | УК-3, УК-6 | 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-3, УК-6 | 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-3, УК-6 | 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-3, УК-6 | 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:
  - а) обмен информацией, идеями, мнениями между субъектами взаимодействия
  - б) связь, общение между живыми существами или передача информации между клетками организма (например, с целью координации, синхронизации процессов)
  - в) обмен вопросами
  - г) использование жестов и мимики
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. Условия осуществления коммуникации.
2. Элементы процесса коммуникации.
3. Причины конфликтов в деловых коммуникациях.
4. Стресс и способы его преодоления.
5. 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 № 9 от «21» 10 2021 г.

### СОГЛАСОВАНО:

| Должность                         | Инициалы, фамилия | Подпись  |
|-----------------------------------|-------------------|--|
| Заведующий выпускающей каф. УИ    | Г.Н. Нариманова   | Согласовано,<br>eb4e14e0-de8d-48f7-<br>bf05-ceacb167edfe |
| Заведующий обеспечивающей каф. ФС | В.В. Орлова       | Согласовано,<br>e5bed15c-8ba7-4432-<br>a72f-f86cdce57904 |
| Начальник учебного управления     | Е.В. Саврук       | Согласовано,<br>fa63922b-1fce-4а6а-<br>845d-9ce7670b004c |

### ЭКСПЕРТЫ:

|                  |               |  |
|------------------|---------------|--|
| Доцент, каф. УИ  | М.Е. Антипин  | Согласовано,<br>c47100a1-25fd-4b1a-<br>af65-5d736538bbd4 |
| 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 |
|------------------|--------------|--|