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 учебной работе

Документ подписан электронной подписью
Сертификат: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c
Владелец: Сенченко Павел Васильевич
Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.05 Бизнес-информатика**
Направленность (профиль) / специализация: **ИТ-предпринимательство**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **Факультет систем управления (ФСУ)**
Кафедра: **Кафедра автоматизации обработки информации (АОИ)**
Курс: **1**
Семестр: **1**
Учебный план набора 2021 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 № 56159

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.01.03.
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
Универсальные компетенции		

Согласована на портале № 56159

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.

Согласована на портале № 56159

УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Знает принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья	Знать основные принципы взаимодействия в профессиональном коллективе, основанные на недискриминационных правах, в том числе с учетом социально-психологической специфики лиц с ограниченными возможностями здоровья
	УК-9.2. Умеет выбирать стратегию коммуникации в повседневной и профессиональной деятельности с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	Уметь эффективно планировать коммуникационные стратегии и тактики в профессиональной деятельности (межличностные, групповые, организационные) с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью, в том числе, используя современные цифровые инструменты коммуникации
	УК-9.3. Владеет способами взаимодействия с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья или инвалидность, в социальной и профессиональной сферах	Владеть методиками работы с различными категориями граждан, в том числе, имеющими ограниченные возможности здоровья; способностью выстраивать диалог в команде, успешно организовывать коммуникацию в зависимости от социального и профессионального контекстов
Общепрофессиональные компетенции		
-	-	-
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
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	36	36
Лекционные занятия	18	18
Практические занятия	18	18
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	36	36
Подготовка к зачету	11	11
Подготовка к тестированию	9	9
Подготовка к устному опросу / собеседованию	5	5
Подготовка к дискуссии	2	2
Подготовка к выступлению (докладу)	2	2

Согласована на портале № 56159

Подготовка к коллоквиуму	3	3
Выполнение индивидуального задания	2	2
Написание реферата	2	2
Общая трудоемкость (в часах)	72	72
Общая трудоемкость (в з.е.)	2	2

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

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

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

Названия разделов (тем) дисциплины	Лек. зан., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
1 семестр					
1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	2	2	4	8	УК-4, УК-9
2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	2	4	5	11	УК-4, УК-9
3 Вербальные средства коммуникации	2	2	4	8	УК-4, УК-9
4 Невербальные средства коммуникации	2	2	5	9	УК-4, УК-9
5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях	2	-	4	6	УК-4, УК-9
6 Конфликты и способы их решения	2	4	3	9	УК-4, УК-9
7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях	2	-	3	5	УК-4, УК-9
8 Деловая этика и этикет	2	4	5	11	УК-4, УК-9
9 Искусство ведения переговоров	2	-	3	5	УК-4, УК-9
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
1 семестр			
1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Коммуникативные роли и модели поведения в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	

Согласована на портале № 56159

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-4, УК-9
	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, УК-9
	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-4, УК-9
	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, УК-9
	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, УК-9
	Итого	2	

Согласована на портале № 56159

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, УК-9
	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, УК-9
	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, УК-9
	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
1 семестр			
1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	Основные характеристики деловой коммуникации.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	
2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	Формы деловой коммуникации.	4	УК-4, УК-9
	Итого	4	
3 Вербальные средства коммуникации	Средства коммуникации.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	

Согласована на портале № 56159

4 Невербальные средства коммуникации	Средства коммуникации.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	
6 Конфликты и способы их решения	Конфликты в деловых коммуникациях.	4	УК-4, УК-9
	Итого	4	
8 Деловая этика и этикет	Этика и этикет в деловых отношениях.	4	УК-4, УК-9
	Итого	4	
	Итого за семестр	18	
	Итого	18	

5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

5.5. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

5.6. Самостоятельная работа

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

Таблица 5.6 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
1 семестр				
1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	Подготовка к зачету	2	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	1	УК-4, УК-9	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	1	УК-4, УК-9	Устный опрос / собеседование
	Итого	4		
2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	Подготовка к дискуссии	1	УК-4, УК-9	Дискуссия
	Подготовка к зачету	2	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	1	УК-4, УК-9	Тестирование
	Подготовка к выступлению (докладу)	1	УК-4, УК-9	Выступление (доклад) на занятии
	Итого	5		

Согласована на портале № 56159

3 Вербальные средства коммуникации	Подготовка к выступлению (докладу)	1	УК-4, УК-9	Выступление (доклад) на занятии
	Подготовка к зачету	1	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	1	УК-4, УК-9	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	1	УК-4, УК-9	Устный опрос / собеседование
	Итого	4		
4 Невербальные средства коммуникации	Подготовка к зачету	1	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к коллоквиуму	2	УК-4, УК-9	Коллоквиум
	Подготовка к тестированию	1	УК-4, УК-9	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	1	УК-4, УК-9	Устный опрос / собеседование
	Итого	5		
5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях	Подготовка к зачету	1	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	1	УК-4, УК-9	Тестирование
	Выполнение индивидуального задания	2	УК-4, УК-9	Индивидуальное задание
	Итого	4		
6 Конфликты и способы их решения	Подготовка к зачету	1	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	1	УК-4, УК-9	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	1	УК-4, УК-9	Устный опрос / собеседование
	Итого	3		
7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях	Подготовка к зачету	1	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к коллоквиуму	1	УК-4, УК-9	Коллоквиум
	Подготовка к тестированию	1	УК-4, УК-9	Тестирование
	Итого	3		

Согласована на портале № 56159

8 Деловая этика и этикет	Подготовка к зачету	1	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	1	УК-4, УК-9	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	1	УК-4, УК-9	Устный опрос / собеседование
	Написание реферата	2	УК-4, УК-9	Реферат
	Итого	5		
9 Искусство ведения переговоров	Подготовка к дискуссии	1	УК-4, УК-9	Дискуссия
	Подготовка к зачету	1	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	1	УК-4, УК-9	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, Индивидуальное задание, Коллоквиум, Устный опрос / собеседование, Реферат, Тестирование, Дискуссия
УК-9	+	+	+	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Индивидуальное задание, Коллоквиум, Устный опрос / собеседование, Реферат, Тестирование, Дискуссия

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
1 семестр				
Выступление (доклад) на занятии	5	5	5	15

Согласована на портале № 56159

Зачёт	5	5	5	15
Индивидуальное задание	2	2	2	6
Коллоквиум	5	5	5	15
Устный опрос / собеседование	3	4	5	12
Реферат	3	3	3	9
Тестирование	5	5	5	15
Дискуссия	4	4	5	13
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	
	60 – 64	E (посредственно)
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. Суслова - 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

Согласована на портале № 56159

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.;

Согласована на портале № 56159

- 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, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

Согласована на портале № 56159

2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	УК-4, УК-9	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, УК-9	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, УК-9	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, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Индивидуальное задание	Примерный перечень вариантов индивидуальных заданий
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
6 Конфликты и способы их решения	УК-4, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях	УК-4, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Коллоквиум	Примерный перечень вопросов для коллоквиума
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

Согласована на портале № 56159

8 Деловая этика и этикет	УК-4, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Реферат	Примерный перечень тем для рефератов
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
9 Искусство ведения переговоров	УК-4, УК-9	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 (неудовлетворительно)	< 60% от максимальной суммы баллов	отсутствие знаний или фрагментарные знания	отсутствие умений или частично освоенное умение	отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков
3 (удовлетворительно)	от 60% до 69% от максимальной суммы баллов	общие, но не структурированные знания	в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение	в целом успешное, но не систематическое применение навыков
4 (хорошо)	от 70% до 89% от максимальной суммы баллов	сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков
5 (отлично)	≥ 90% от максимальной суммы баллов	сформированные систематические знания	сформированное умение	успешное и систематическое применение навыков

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

Оценка	Формулировка требований к степени компетенции

Согласована на портале № 56159

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

9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

1. 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

Согласована на портале № 56159

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

Согласована на портале № 56159

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 вариантов индивидуальных заданий

1. Составить деловые послания в разных жанрах: резюме, заявление, анкета, приказ, соглашение о сотрудничестве.
2. Оформить информационное письмо по канонам деловой коммуникации.
3. Обосновать и описать причины возникновения конфликтов в деловой сфере.
4. Проанализировать язык служебных документов.
5. Описать современные тенденции развития деловых коммуникаций.

9.1.8. Примерный перечень тем для рефератов

1. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
2. Способы влияния на партнера в процессе общения.
3. Техники саморегуляции психологического состояния в деловых коммуникациях.
4. Правила оформления деловых посланий в разных жанрах.
5. Роль межкультурных различий в переговорном процессе и деловой коммуникации.

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;

Согласована на портале № 56159

– 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.

Согласована на портале № 56159

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 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. АОИ	А.А. Сидоров	Согласовано, d4895b45-5d88-49f8-b7c7-e8bf0196776a
Заведующий обеспечивающей каф. ФС	В.В. Орлова	Согласовано, e5bed15c-8ba7-4432-a72f-f86cdce57904
Начальник учебного управления	Е.В. Саврук	Согласовано, fa63922b-1fce-4a6a-845d-9ce7670b004c

ЭКСПЕРТЫ:

Заведующий кафедрой, каф. АОИ	А.А. Сидоров	Согласовано, d4895b45-5d88-49f8-b7c7-e8bf0196776a
Доцент, каф. ФиС	Л.Л. Захарова	Согласовано, 99b56d4a-5ed0-40c3-88c8-3a9ced18829e

РАЗРАБОТАНО:

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

Согласована на портале № 56159