

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль): **Информационный сервис**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**

Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**

Курс: **4**

Семестр: **7**

Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

| № | Виды учебной деятельности   | 7 семестр | Всего | Единицы |
|---|-----------------------------|-----------|-------|---------|
| 1 | Лекции                      | 18        | 18    | часов   |
| 2 | Практические занятия        | 36        | 36    | часов   |
| 3 | Всего аудиторных занятий    | 54        | 54    | часов   |
| 4 | Самостоятельная работа      | 90        | 90    | часов   |
| 5 | Всего (без экзамена)        | 144       | 144   | часов   |
| 6 | Подготовка и сдача экзамена | 36        | 36    | часов   |
| 7 | Общая трудоемкость          | 180       | 180   | часов   |
|   |                             | 5.0       | 5.0   | З.Е     |

Экзамен: 7 семестр

Томск 2017

### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 2015-10-20 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол №\_\_\_\_\_.

Разработчики:

Старший преподаватель каф. ТУ \_\_\_\_\_ Лебедева А. Э.

Заведующий обеспечивающей каф.  
ТУ \_\_\_\_\_

Газизов Т. Р.

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

Декан РТФ \_\_\_\_\_

Попова К. Ю.

Заведующий выпускающей каф.  
ТУ \_\_\_\_\_

Газизов Т. Р.

Эксперты:

доцент кафедра ТУ \_\_\_\_\_

Булдаков А. Н.

доцент кафедра ТОР \_\_\_\_\_

Богомолов С. И.

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Деловые коммуникации» является изучение студентами теоретических основ в области деловых коммуникаций, методов и средств делового общения, особенностей управленческой этики, конструктивного взаимодействия в типовых ситуациях деловой сферы, формирование общекультурной компетенции.

### 1.2. Задачи дисциплины

- Основными задачами изучения дисциплины являются:
- 1) Изучение студентами теоретических основ коммуникации.
- 2) Освоение практических методов и форм организации эффективных коммуникаций, управленческой этики и служебных взаимоотношений.
- 3) Освоение практических методик и техники делового общения, речевого этикета, изучение характеристик и правил эффективных межличностных коммуникаций.
- 
- 

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.В.ДВ.9.1) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Конфликтология, Профессиональная этика и этикет.

Последующими дисциплинами являются: Управление контактной зоной.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

– ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** - методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - методы организации контактной зоны предприятия сервиса; - сущность деловой коммуникации как вида деятельности; - о психологических закономерностях общения, обмене информацией и взаимодействии людей в процессе профессиональной деятельности; - виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией; - об организации различных форм деловой коммуникации, специфики норм международного делового общения; - современные технологии эффективного общения;

– **уметь** - работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - организовать контактную зону предприятия сервиса; - эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; - использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; - моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них; - эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах в зависимости от целей и задач делового взаимодействия;

– **владеть** - навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - навыками организации контактной зоны предприятия сервиса; - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; - практическими навыками осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств; - правилами этикета.

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

| Виды учебной деятельности | Всего часов | Семестры |
|---------------------------|-------------|----------|
|---------------------------|-------------|----------|

|   |     |           |
|---|-----|-----------|
|   |     | 7 семестр |
| Аудиторные занятия (всего)                    | 54  | 54        |
| Лекции  | 18  | 18        |
| Практические занятия                          | 36  | 36        |
| Самостоятельная работа (всего)                | 90  | 90        |
| Проработка лекционного материала              | 16  | 16        |
| Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 74  | 74        |
| Всего (без экзамена)                          | 144 | 144       |
| Подготовка и сдача экзамена                   | 36  | 36        |
| Общая трудоемкость ч                          | 180 | 180       |
| Зачетные Единицы Трудоемкости                 | 5.0 | 5.0       |

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

| Названия разделов дисциплины                   | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа | Всего часов<br>(без экзамена) | Формируемые компетенции |
|--|--------|----------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| 7 семестр                                      |        |                      |                        |                               |                         |
| 1 Вербальная коммуникация.                     | 2      | 4                    | 8                      | 14                            | ОК-4, ПК-1              |
| 2 Основы этики деловых отношений.              | 4      | 4                    | 10                     | 18                            | ОК-4, ПК-1              |
| 3 Коммуникация, переговоры и этикет.           | 2      | 4                    | 10                     | 16                            | ОК-4, ПК-1              |
| 4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации. | 2      | 4                    | 10                     | 16                            | ОК-4, ПК-1              |
| 5 Невербальная коммуникация.                   | 2      | 4                    | 10                     | 16                            | ОК-4, ПК-1              |
| 6 Межличностная коммуникация.                  | 2      | 4                    | 10                     | 16                            | ОК-4, ПК-1              |
| 7 Коммуникация и взаимоотношения.              | 2      | 4                    | 14                     | 20                            | ОК-4, ПК-1              |
| 8 Коммуникация в группе.                       | 2      | 4                    | 10                     | 16                            | ОК-4, ПК-1              |
| 9 Методы и средства делового общения.          | 0      | 4                    | 8                      | 12                            | ОК-4, ПК-1              |
| Итого за семестр                               | 18     | 36                   | 90                     | 144                           |                         |
| Итого  | 18     | 36                   | 90                     | 144                           |                         |

## 5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

| Названия разделов                              | Содержание разделов дисциплины по лекциям   | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|--|---|-----------------|-------------------------|
| 7 семестр                                      |   |                 |                         |
| 1 Вербальная коммуникация.                     | Природа языка. Развитие способности говорить. Культурные различия в вербальной коммуникации. Гендерные различия в вербальной коммуникации. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения.  | 2               | ОК-4, ПК-1              |
|  | Итого   | 2               |                         |
| 2 Основы этики деловых отношений.              | Принципы и закономерности деловых отношений. Этика бизнеса. Корпоративная этика. Деловая российская этика. Этика руководителя. Этика служебных взаимоотношений.   | 2               | ОК-4, ПК-1              |
|  | Формирование этики делового общения. Государственная этика. Производственная и коммерческая этика. Речевой этикет. Подготовка и проведение деловой беседы. Критика и принципы ее восприятия. Деловые совещания. Этика дистанционного общения. | 2               |                         |
|  | Итого   | 4               |                         |
| 3 Коммуникация, переговоры и этикет.           | Деловые переговоры. Искусство управления людьми. Социология и психология делового общения. Деловые презентации. Специфика этикета. Дипломатический этикет.  | 2               | ОК-4, ПК-1              |
|  | Итого   | 2               |                         |
| 4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации. | Участники процесса коммуникации. Контекст. Обратная связь. Функции и условия коммуникации. Принципы коммуникации. Развитие коммуникационной компетенции.  | 2               | ОК-4, ПК-1              |
|  | Итого   | 2               |                         |
| 5 Невербальная коммуникация.                   | Сущность невербальной коммуникации. Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты. Поза. Использование движений. Самопрезентация. Коммуникация через организацию окружающей среды.  | 2               | ОК-4, ПК-1              |

|                                   |  |    |            |
|-----------------------------------|--|----|------------|
|                                   | Итого  | 2  |            |
| 6 Межличностная коммуникация.     | Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы. Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы. Эффективные беседы. Навыки эффективного разговора. Эффективное общение через средства электронной коммуникации.                            | 2  | ОК-4, ПК-1 |
|                                   | Итого  | 2  |            |
| 7 Коммуникация и взаимоотношения. | Коммуникация и взаимоотношения. Типы отношений. Общение на разных стадиях взаимоотношений. Стабилизация отношений. Разрыв отношений. Теория взаимоотношений межличностных потребностей. Коммуникации для разрешения конфликтов. Конфликты и способы их разрешения. | 2  | ОК-4, ПК-1 |
|                                   | Итого  | 2  |            |
| 8 Коммуникация в группе.          | Характеристика эффективной рабочей группы. Оптимальный состав группы. Сплоченность. Стадии развития группы. Решения проблем в группах.   | 2  | ОК-4, ПК-1 |
|                                   | Итого  | 2  |            |
| Итого за семестр                  |  | 18 |            |

### 5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

| Наименование дисциплин            | № разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|                                   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Предшествующие дисциплины         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1 Конфликтология                  |   |   |   |   |   | + |   |   |   |
| 2 Профессиональная этика и этикет |   |   |   |   |   |   |   |   | + |
| Последующие дисциплины            |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1 Управление контактной зоной     |   |   |   |   |   | + |   |   |   |

### 5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

|  | Виды занятий | Формы контроля |
|--|--------------|----------------|
|--|--------------|----------------|

| Компетенции | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа |   |
|-------------|--------|----------------------|------------------------|---|
| ОК-4        | +      | +                    | +                      | Контрольная работа, Домашнее задание, Экзамен, Конспект самоподготовки, Проверка контрольных работ, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях |
| ПК-1        | +      | +                    | +                      | Контрольная работа, Домашнее задание, Экзамен, Конспект самоподготовки, Проверка контрольных работ, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях |

#### 6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП

#### 7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП

#### 8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8. 1 – Наименование практических занятий (семинаров)

| Названия разделов                 | Наименование практических занятий (семинаров)  | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|-----------------------------------|--|-----------------|-------------------------|
| 7 семестр                         |  |                 |                         |
| 1 Вербальная коммуникация.        | Развитие способности говорить. Культурные различия в вербальной коммуникации. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения.  | 4               | ОК-4, ПК-1              |
|                                   | Итого  | 4               |                         |
| 2 Основы этики деловых отношений. | Закономерности деловых отношений. Этика бизнеса. Деловая российская этика. Этика руководителя. Этика служебных взаимоотношений. Особенности деловой этики в разных странах мира. | 4               | ОК-4, ПК-1              |
|                                   | Итого  | 4               |                         |

|  |   |    |            |
|--|---|----|------------|
| 3 Коммуникация, переговоры и этикет.           | Деловые переговоры. Искусство управления людьми. Деловые презентации.   | 4  | ОК-4, ПК-1 |
|  | Итого   | 4  |            |
| 4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации. | Участники процесса коммуникации. Контекст. Обратная связь. Условия коммуникации. Развитие коммуникационной компетенции.   | 4  | ОК-4, ПК-1 |
|  | Итого   | 4  |            |
| 5 Невербальная коммуникация.                   | Невербальная коммуникация. Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты. Поза. Использование движений. Голосовые характеристики. Самопрезентация. Одежда и внешний вид. Самообладание. Время. Коммуникация через организацию окружающей среды. | 4  | ОК-4, ПК-1 |
|  | Итого   | 4  |            |
| 6 Межличностная коммуникация.                  | Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы. Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы. Эффективные беседы сотрудничества. Качественная информация. Значимые вопросы.   | 4  | ОК-4, ПК-1 |
|  | Итого   | 4  |            |
| 7 Коммуникация и взаимоотношения.              | Коммуникация и взаимоотношения. Типы отношений. Общение на разных стадиях взаимоотношений. Стабилизация отношений. Конфликты и способы их разрешения.   | 4  | ОК-4, ПК-1 |
|  | Итого   | 4  |            |
| 8 Коммуникация в группе.                       | Характеристика эффективной рабочей группы. Оптимальный состав группы. Сплоченность. Стадии развития группы. Решения проблем в группах. Поиск возможных решений.   | 4  | ОК-4, ПК-1 |
|  | Итого   | 4  |            |
| 9 Методы и средства делового общения.          | Производственная и коммерческая этика. Речевой этикет. Подготовка и проведение деловой беседы. Деловые совещания. Этика дистанционного общения.   | 4  | ОК-4, ПК-1 |
|  | Итого   | 4  |            |
| Итого за семестр                               |   | 36 |            |

### 9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в



таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов                              | Виды самостоятельной работы                   | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля  |
|--|---|-----------------|-------------------------|---|
| 7 семестр                                      |   |                 |                         |   |
| 1 Вербальная коммуникация.                     | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 6               | ОК-4, ПК-1              | Домашнее задание, Конспект самоподготовки                             |
|  | Проработка лекционного материала              | 2               |                         |   |
|  | Итого   | 8               |                         |   |
| 2 Основы этики деловых отношений.              | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8               | ОК-4, ПК-1              | Конспект самоподготовки   |
|  | Проработка лекционного материала              | 2               |                         |   |
|  | Итого   | 10              |                         |   |
| 3 Коммуникация, переговоры и этикет.           | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8               | ОК-4, ПК-1              | Конспект самоподготовки, Контрольная работа                           |
|  | Проработка лекционного материала              | 2               |                         |   |
|  | Итого   | 10              |                         |   |
| 4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8               | ОК-4, ПК-1              | Компонент своевременности, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях |
|  | Проработка лекционного материала              | 2               |                         |   |
|  | Итого   | 10              |                         |   |
| 5 Невербальная коммуникация.                   | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8               | ОК-4, ПК-1              | Конспект самоподготовки, Экзамен                                      |
|  | Проработка лекционного материала              | 2               |                         |   |
|  | Итого   | 10              |                         |   |
| 6 Межличностная коммуникация.                  | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8               | ОК-4, ПК-1              | Опрос на занятиях, Экзамен  |
|  | Проработка лекционного материала              | 2               |                         |   |
|  | Итого   | 10              |                         |   |
| 7 Коммуникация и                               | Подготовка к                                  | 12              | ОК-4,                   | Конспект  |

|                                       |   |     |            |  |
|---------------------------------------|---|-----|------------|--|
| взаимоотношения.                      | практическим занятиям, семинарам              |     | ПК-1       | самоподготовки, Собеседование, Экзамен |
|                                       | Проработка лекционного материала              | 2   |            |  |
|                                       | Итого   | 14  |            |  |
| 8 Коммуникация в группе.              | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8   | ОК-4, ПК-1 | Опрос на занятиях, Экзамен             |
|                                       | Проработка лекционного материала              | 2   |            |  |
|                                       | Итого   | 10  |            |  |
| 9 Методы и средства делового общения. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8   | ОК-4, ПК-1 | Собеседование, Экзамен                 |
|                                       | Итого   | 8   |            |  |
| Итого за семестр                      |   | 90  |            |  |
|                                       | Подготовка и сдача экзамена                   | 36  |            | Экзамен                                |
| Итого                                 |   | 126 |            |  |

### 10. Курсовая работа (проект)

Не предусмотрено РУП

### 11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

#### 11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

| Элементы учебной деятельности | Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра | Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ | Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра | Всего за семестр |
|-------------------------------|--|---|---|------------------|
| 7 семестр                     |  |   |   |                  |
| Домашнее задание              | 5  | 5   | 5   | 15               |
| Конспект самоподготовки       | 5  | 5   | 5   | 15               |
| Контрольная работа            | 5  |   | 5   | 10               |
| Опрос на занятиях             | 5  | 5   | 5   | 15               |
| Собеседование                 | 5  | 5   | 5   | 15               |
| Итого максимум за период      | 25   | 20  | 25  | 70               |
| Экзамен                       |  |   |   | 30               |
| Нарастающим итогом            | 25   | 45  | 70  | 100              |

#### 11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11. 2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

|                                 |        |
|---------------------------------|--------|
| Баллы на дату контрольной точки | Оценка |
|---------------------------------|--------|

|   |   |
|---|---|
| ≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ         | 5 |
| От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 4 |
| От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 3 |
| < 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ         | 2 |

### 11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11. 3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

| Оценка (ГОС)                         | Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен | Оценка (ECTS)           |
|--------------------------------------|--|-------------------------|
| 5 (отлично) (зачтено)                | 90 - 100   | A (отлично)             |
| 4 (хорошо) (зачтено)                 | 85 - 89  | B (очень хорошо)        |
|                                      | 75 - 84  | C (хорошо)              |
|                                      | 70 - 74  | D (удовлетворительно)   |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено)      | 65 - 69  |                         |
|                                      | 60 - 64  | E (посредственно)       |
| 2 (неудовлетворительно) (не зачтено) | Ниже 60 баллов   | F (неудовлетворительно) |

## 12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 12.1. Основная литература

1. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокопа. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 192 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)
2. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие для вузов / А. П. Садохин. - М.: Альфа-М, 2013 ; М. : ИНФРА-М, 2013. - 288 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 119 экз.)

### 12.2. Дополнительная литература

1. Скворцов А.А. Этика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2012. – 306 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)
2. Измайлова М.А. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2008. – 250 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
3. Этика деловых отношений: Учебник. Под ред. Борисова В.К. - М.: Форум, 2008. – 175 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
4. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для вузов /сост.И.Н.Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 432 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

### 12.3 Учебно-методические пособия

#### 12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов направления 080200.62 Менеджмент / Емельянова Е. А. - 2012. 18 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/3331>, дата обращения: 07.02.2017.
2. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы студентов / Лирмак Ю. М. - 2012. 105 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/1193>, дата обращения: 07.02.2017.

#### 12.3.2 Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и

восприятия информации.

**Для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

**Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

**Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

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

1. Не требуется

### **13. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

#### **13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины**

##### **13.1.1. Материально-техническое обеспечение для лекционных занятий**

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью.

##### **13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий**

Для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью.

##### **13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы**

Для самостоятельной работы используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью.

#### **13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При обучении студентов с нарушениями слуха предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха, мобильной системы обучения для студентов с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При обучении студентов с нарушениями зрения предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра.

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

### **14. Фонд оценочных средств**

#### **14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации**

Фонд оценочных средств и типовые контрольные задания, используемые для оценки сформированности и освоения закрепленных за дисциплиной компетенций при проведении текущей, промежуточной аттестации по дисциплине приведен в приложении к рабочей программе.

## 14.2 Требования к фонду оценочных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с инвалидностью предусмотрены дополнительные оценочные средства, перечень которых указан в таблице.

**Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью**

| Категории студентов                           | Виды дополнительных оценочных средств   | Формы контроля и оценки результатов обучения   |
|---|---|--|
| С нарушениями слуха                           | Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы                        | Преимущественно письменная проверка  |
| С нарушениями зрения                          | Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам   | Преимущественно устная проверка (индивидуально)  |
| С нарушениями опорно-двигательного аппарата   | Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету | Преимущественно дистанционными методами  |
| С ограничениями по общемедицинским показаниям | Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы         | Преимущественно проверка методами, исходя из состояния обучающегося на момент проверки |

## 14.3 Методические рекомендации по оценочным средствам для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

**Для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

**Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

**Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**

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

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
\_\_\_\_\_ П. Е. Троян  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**Деловые коммуникации**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль): **Информационный сервис**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**

Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**

Курс: **4**

Семестр: **7**

Учебный план набора 2016 года

Разработчики:

– Старший преподаватель каф. ТУ Лебедева А. Э.

Экзамен: 7 семестр

Томск 2017

## 1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

| Код  | Формулировка компетенции  | Этапы формирования компетенций   |
|------|---|--|
| ОК-4 | способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | <p>Должен знать - методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - методы организации контактной зоны предприятия сервиса ; - сущность деловой коммуникации как вида деятельности; - о психологических закономерностях общения, обмене информацией и взаимодействии людей в процессе профессиональной деятельности; - виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией; - об организации различных форм деловой коммуникации, специфики норм международного делового общения; - современные технологии эффективного общения; ;</p> <p>Должен уметь - работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - организовать контактную зону предприятия сервиса; - эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; - использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; - моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них; - эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах в зависимости от целей и задач делового взаимодействия; ;</p> <p>Должен владеть - навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - навыками организации контактной зоны предприятия сервиса; - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; -</p> |
| ПК-1 | готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса   |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | практическими навыками осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств; - правилами этикета. ; |
|--|--|--|

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

| Показатели и критерии                 | Знать   | Уметь   | Владеть  |
|---------------------------------------|---|---|--|
| Отлично (высокий уровень)             | Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем | Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы   |
| Хорошо (базовый уровень)              | Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области                                   | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования  | Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспособливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | Обладает базовыми общими знаниями   | Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач  | Работает при прямом наблюдении   |

## 2 Реализация компетенций

### 2.1 Компетенция ОК-4

ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

| Состав                           | Знать  | Уметь  | Владеть  |
|----------------------------------|--|--|--|
| Содержание этапов                | - работу в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;                        | - работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;                      | - навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; |
| Виды занятий                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Практические занятия;</li> <li>• Лекции;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Практические занятия;</li> <li>• Лекции;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul>  |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контрольная работа;</li> <li>• Домашнее задание;</li> <li>• Опрос на занятиях;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контрольная работа;</li> <li>• Домашнее задание;</li> <li>• Опрос на занятиях;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Домашнее задание;</li> <li>• Экзамен;</li> </ul>                            |



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Конспект самоподготовки;</li> <li>• Собеседование;</li> <li>• Экзамен;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Конспект самоподготовки;</li> <li>• Собеседование;</li> <li>• Экзамен;</li> </ul> |  |
|--|--|--|--|

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

| Состав                                | Знать  | Уметь  | Владеть  |
|---------------------------------------|--|--|--|
| Отлично (высокий уровень)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обладает фактическими и теоретическими знаниями работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; -виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией; -современные технологии эффективного общения; ;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обладает диапазоном практических умений работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; -эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; -использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; ;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Владеет навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; ;</li> </ul>   |
| Хорошо (базовый уровень)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Знает процессы организации работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией; -современные технологии эффективного общения; ;</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обладает практическими умениями работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; -эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; -использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; ;</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Владеет процессами работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; ;</li> </ul> |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обладает базовыми знаниями работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические,</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обладает умениями работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические,</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Работает при прямом наблюдении в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические,</li> </ul>  |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | конфессиональные и культурные различия;<br>-виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией;<br>-современные технологии эффективного общения;<br>; | конфессиональные и культурные различия;<br>-эффективно строить деловое общение с различными категориями людей;<br>-использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; ; | конфессиональные и культурные различия; - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; ; |
|--|---|--|---|

## 2.2 Компетенция ПК-1

ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

| Состав                           | Знать  | Уметь  | Владеть   |
|----------------------------------|--|--|---|
| Содержание этапов                | -виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией;<br>-современные технологии эффективного общения;  | -эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; -использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения;   | - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере;                                 |
| Виды занятий                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Практические занятия;</li> <li>• Лекции;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Практические занятия;</li> <li>• Лекции;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul>               |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контрольная работа;</li> <li>• Домашнее задание;</li> <li>• Опрос на занятиях;</li> <li>• Конспект самоподготовки;</li> <li>• Собеседование;</li> <li>• Экзамен;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контрольная работа;</li> <li>• Домашнее задание;</li> <li>• Опрос на занятиях;</li> <li>• Конспект самоподготовки;</li> <li>• Собеседование;</li> <li>• Экзамен;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Домашнее задание;</li> <li>• Экзамен;</li> </ul> |

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

| Состав                    | Знать  | Уметь  | Владеть  |
|---------------------------|--|--|--|
| Отлично (высокий уровень) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• -виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией;</li> <li>-современные</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• -эффективно строить деловое общение с различными категориями людей;</li> <li>-использовать в практических ситуациях навыки и</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• - отличными навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере;;</li> </ul> |

|                                       |  |  |   |
|---------------------------------------|--|--|---|
|                                       | технологии эффективного общения;<br>;  | приемы делового общения; ;   |   |
| Хорошо (базовый уровень)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией;</li> <li>-современные технологии эффективного общения;</li> <li>;</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• -эффективно строить деловое общение с различными категориями людей;</li> <li>-использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; ;</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• - хорошими навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере;;</li> </ul> |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обладает базовыми знаниями работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</li> <li>-виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией;</li> <li>-современные технологии эффективного общения;</li> <li>;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обладает умениями работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</li> <li>-эффективно строить деловое общение с различными категориями людей;</li> <li>-использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; ;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере;;</li> </ul>          |

### 3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

#### 3.1 Вопросы на самоподготовку

– Культурные различия в вербальной коммуникации. Принципы и закономерности деловых отношений.

#### 3.2 Темы домашних заданий

– Теория взаимоотношений межличностных потребностей. Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы.

#### 3.3 Вопросы на собеседование

– Гендерные различия в вербальной коммуникации. Эффективные беседы. Навыки эффективного разговора. Деловая российская этика. Этика руководителя. Этика служебных взаимоотношений.

#### 3.4 Темы опросов на занятиях

– Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы. Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы. Эффективные беседы. Навыки эффективного разговора. Эффективное общение через средства электронной коммуникации.

– Характеристика эффективной рабочей группы. Оптимальный состав группы. Сплоченность. Стадии развития группы. Решения проблем в группах.

### **3.5 Темы контрольных работ**

– Функции и условия коммуникации. Принципы коммуникации. Гендерные различия в вербальной коммуникации. Сущность невербальной коммуникации. Коммуникация через организацию окружающей среды. Характеристики, типы и структуры беседы. Навыки эффективного разговора. Эффективное общение через средства электронной коммуникации. Коммуникация и взаимоотношения. Общение на разных стадиях взаимоотношений. Стабилизация отношений. Разрыв отношений. Конфликты и способы их разрешения. Характеристика эффективной рабочей группы. Оптимальный состав группы. Сплоченность. Этика бизнеса. Корпоративная этика. Этика служебных взаимоотношений. Государственная этика. Производственная и коммерческая этика. Речевой этикет. Подготовка и проведение деловой беседы. Критика и принципы ее восприятия. Этика дистанционного общения. Деловые переговоры. Искусство управления людьми. Деловые презентации. Дипломатический этикет.

### **3.6 Экзаменационные вопросы**

– 1. Функции и условия коммуникации. 2. Принципы коммуникации. 3. Развитие коммуникационной компетенции. 4. Природа языка. Развитие способности говорить. 5. Гендерные различия в вербальной коммуникации. 6. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения. 7. Сущность невербальной коммуникации. 8. Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты. Поза. Использование движений. 9. Самопрезентация. 10. Коммуникация через организацию окружающей среды. 11. Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы. 12. Эффективные беседы. Навыки эффективного разговора. 13. Эффективное общение через средства электронной коммуникации. 14. Коммуникация и взаимоотношения. 15. Типы отношений. 16. Общение на разных стадиях взаимоотношений. 17. Стабилизация отношений. Разрыв отношений. 18. Конфликты и способы их разрешения. 19. Характеристика эффективной рабочей группы. Оптимальный состав группы. Сплоченность. 20. Стадии развития группы. Решения проблем в группах. 21. Этика бизнеса. 22. Корпоративная этика. 23. Деловая российская этика. Этика руководителя. Этика служебных взаимоотношений. 24. Формирование этики делового общения. 25. Государственная этика. Производственная и коммерческая этика. 26. Речевой этикет. Подготовка и проведение деловой беседы. 27. Критика и принципы ее восприятия. 28. Деловые совещания. 29. Этика дистанционного общения. 30. Деловые переговоры. 31. Искусство управления людьми. 32. Социология и психология делового общения. 33. Деловые презентации. 34. Специфика этикета. 35. Дипломатический этикет.

### **3.7 Темы контрольных работ**

– Участники процесса коммуникации. Контекст. Обратная связь. Коммуникации для разрешения конфликтов.

## **4 Методические материалы**

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

### **4.1. Основная литература**

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 192 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

2. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие для вузов / А. П. Садохин. - М.: Альфа-М, 2013 ; М. : ИНФРА-М, 2013. - 288 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 119 экз.)

### **4.2. Дополнительная литература**

1. Скворцов А.А. Этика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2012. – 306 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)

2. Измайлова М.А. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2008. – 250 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
3. Этика деловых отношений: Учебник. Под ред. Борисова В.К. - М.: Форум, 2008. – 175 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
4. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для вузов /сост.И.Н.Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 432 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

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

1. Деловые коммуникации: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов направления 080200.62 Менеджмент / Емельянова Е. А. - 2012. 18 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/3331>, свободный.
2. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы студентов / Лирмак Ю. М. - 2012. 105 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/1193>, свободный.

#### **4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы**

1. Не требуется