

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 основной образовательной программы: **Бакалавриат**

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

Профиль: **Информационный сервис**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**

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

Курс: **2**

Семестр: **3**

Учебный план набора 2014 года

Распределение рабочего времени

| № | Виды учебной деятельности | 3 семестр | Всего | Единицы |
|---|------------------------------|-----------|-------|---------|
| 1 | Лекции | 18 | 18 | часов |
| 2 | Практические занятия | 36 | 36 | часов |
| 3 | Всего аудиторных занятий | 54 | 54 | часов |
| 4 | Из них в интерактивной форме | 12 | 12 | часов |
| 5 | Самостоятельная работа | 54 | 54 | часов |
| 6 | Всего (без экзамена) | 108 | 108 | часов |
| 7 | Общая трудоемкость | 108 | 108 | часов |
| | | 3 | 3 | З.Е |

Зачет: 3 семестр

Томск 2016

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 профилирующей каф.
ТУ _____

Газизов Т. Р.

Заведующий выпускающей каф.
ТУ _____

Газизов Т. Р.

Эксперты:

доцент кафедры ТУ _____

Булдаков А. Н.

доцент кафедры 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. Дисциплины (модули)) Б1. Дисциплины (модули) профессионального цикла обязательных дисциплин.

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Культурология, Русский язык и культура речи.

Последующими дисциплинами являются: Менеджмент в сервисе, Сервисная деятельность.

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 3 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

| № | Виды учебной деятельности | 3 семестр | Всего | Единицы |
|---|------------------------------|-----------|-------|---------|
| 1 | Лекции | 18 | 18 | часов |
| 2 | Практические занятия | 36 | 36 | часов |
| 3 | Всего аудиторных занятий | 54 | 54 | часов |
| 4 | Из них в интерактивной форме | 12 | 12 | часов |
| 5 | Самостоятельная работа | 54 | 54 | часов |
| 6 | Всего (без экзамена) | 108 | 108 | часов |
| 7 | Общая трудоемкость | 108 | 108 | часов |
| | | 3 | 3 | З.Е |

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 (без экзамена) | Формируемые компетенции |
|---|--|--------|----------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| 1 | Вербальная коммуникация. | 2 | 4 | 6 | 12 | ОК-4, ПК-1 |
| 2 | Основы этики деловых отношений. | 4 | 4 | 6 | 14 | ОК-4, ПК-1 |
| 3 | Коммуникация, переговоры и этикет. | 2 | 4 | 6 | 12 | ОК-4, ПК-1 |
| 4 | Процесс коммуникации. Принципы коммуникации. | 2 | 4 | 6 | 12 | ОК-4, ПК-1 |
| 5 | Невербальная коммуникация. | 2 | 4 | 6 | 12 | ОК-4, ПК-1 |
| 6 | Межличностная коммуникация. | 2 | 4 | 6 | 12 | ОК-4, ПК-1 |
| 7 | Коммуникация и взаимоотношения. | 2 | 4 | 6 | 12 | ОК-4, ПК-1 |
| 8 | Коммуникация в группе. | 2 | 4 | 6 | 12 | ОК-4, ПК-1 |
| 9 | Методы и средства делового общения. | 0 | 4 | 6 | 10 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 18 | 36 | 54 | 108 | |

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 |
|-------------------|---|-----------------|-------------------------|
| 3 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 |
| 6 Межличностная коммуникация. | Итого | 2 | ОК-4, ПК-1 |
| | 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 | |

| | | | |
|-----------------------------------|--|----|------------|
| | 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 представ-лены 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 | Культурология | | | | | | | + | | |
| 2 | Русский язык и культура речи | + | | | | | | | | |
| Последующие дисциплины | | | | | | | | | | |
| 1 | Менеджмент в сервисе | | | | | | | | | + |
| 2 | Сервисная деятельность | | | | | | | | | + |

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

| Компетенции | Виды занятий | | | Формы контроля |
|-------------|--------------|----------------------|------------------------|----------------|
| | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа | |
| | | | | |

| | | | | |
|------|---|---|---|--|
| ОК-4 | + | + | + | Контрольная работа, Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях |
| ПК-1 | + | + | + | Контрольная работа, Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях |

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах приведены в таблице 6.1

Таблица 6.1 – Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах

| Методы | Интерактивные практические занятия | Интерактивные лекции | Всего |
|--|------------------------------------|----------------------|-------|
| Case-study (метод конкретных ситуаций) | 4 | 2 | 6 |
| Решение ситуационных задач | 4 | 2 | 6 |
| Итого | 8 | 4 | 12 |

7. Лабораторный практикум

Не предусмотрено РУП

8. Практические занятия

Содержание практических работ приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Содержание практических работ

| Названия разделов | Содержание практических занятий | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|--------------------------------------|--|-----------------|-------------------------|
| 3 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 | 4 | ОК-4, ПК-1 |

| | | | |
|---|--|----|------------|
| | презентации. | | |
| | 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 |
|--|---|-------------------|----------------------------|---|
| 3 семестр | | | | |
| 1 Вербальная коммуникация. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 5 | ОК-4, ПК-1 | Домашнее задание, Конспект самоподготовки |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 6 | | |
| 2 Основы этики деловых отношений. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4 | ОК-4, ПК-1 | Конспект самоподготовки, Домашнее задание |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 6 | | |
| 3 Коммуникация, переговоры и этикет. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4 | ОК-4, ПК-1 | Контрольная работа, Конспект самоподготовки |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 6 | | |
| 4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 5 | ОК-4, ПК-1 | Опрос на занятиях, Компонент своевременности, Конспект самоподготовки |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 6 | | |
| 5 Невербальная коммуникация. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 5 | ОК-4, ПК-1 | Конспект самоподготовки |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 6 | | |
| 6 Межличностная коммуникация. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 5 | ОК-4, ПК-1 | Опрос на занятиях |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 6 | | |

| | | | | |
|---------------------------------------|---|----|------------|--|
| 7 Коммуникация и взаимоотношения. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 5 | ОК-4, ПК-1 | Конспект самоподготовки, Собеседование |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 6 | | |
| 8 Коммуникация в группе. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 5 | ОК-4, ПК-1 | Опрос на занятиях |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 6 | | |
| 9 Методы и средства делового общения. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 6 | ОК-4, ПК-1 | Собеседование |
| | Итого | 6 | | |
| Итого за семестр | | 54 | | |
| Итого | | 54 | | |

10. Курсовая работа

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 |
|-------------------------------|--|---|---|------------------|
| 3 семестр | | | | |
| Домашнее задание | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Компонент своевременности | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Конспект самоподготовки | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Контрольная работа | 5 | 10 | 10 | 25 |
| Опрос на занятиях | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Собеседование | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Нарастающим итогом | 30 | 65 | 100 | 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) |
| 65 - 69 | | |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено) | 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 - 15 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 - 10 экз.)

12.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение

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.

12.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Не требуется

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Не требуется

14. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств приведен в приложении 1.

15. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины
Без рекомендаций.

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 основной образовательной программы: **Бакалавриат**

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

Профиль: **Информационный сервис**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**

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

Курс: **2**

Семестр: **3**

Учебный план набора 2014 года

Разработчики:

– Старший преподаватель каф. ТУ Лебедева А. Э.

Зачет: 3 семестр

Томск 2016

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 |
|------|---|--|
| ПК-1 | готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса | <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> |
| ОК-4 | способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | |

| | | |
|--|--|--|
| | | 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 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 3.

Таблица 3 – 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; -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"> • Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа; |

| | | | |
|----------------------------------|--|--|---|
| | работа; | работа; | |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Собеседование; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Собеседование; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Домашнее задание; • Зачет; |

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

2.2 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 5.

Таблица 5 – 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"> • Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа; |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Собеседование; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Собеседование; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Домашнее задание; • Зачет; |

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"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • Владеет навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; ; |

| | | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| | технологии эффективного общения; ; | приемы делового общения; ; | |
| Хорошо (базовый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> 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; ; | <ul style="list-style-type: none"> 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; ; | <ul style="list-style-type: none"> Владеет процессами работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; ; |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> Обладает базовыми знаниями 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; ; | <ul style="list-style-type: none"> Обладает умениями работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; -эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; -использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; ; | <ul style="list-style-type: none"> Работает при прямом наблюдении в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; ; |

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

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

– 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.

3.5 Темы контрольных работ

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

3.6 Зачёт

– 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.

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. Кривоко́ра Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Е. И. Кривоко́ра. - 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 - 15 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 - 10 экз.)

4.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение

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