

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 2015 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 ТОР \_\_\_\_\_

Богомолов С. И.

доцент кафедры ТУ \_\_\_\_\_

Булдаков А. Н.

## 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
Решение ситуационных задач	4	2	6
Case-study (метод конкретных ситуаций)	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 - 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-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 2015 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, приспосабливает 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"> <li>• Интерактивные практические занятия;</li> <li>• Интерактивные лекции;</li> <li>• Практические занятия;</li> <li>• Лекции;</li> <li>• Самостоятельная</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Интерактивные практические занятия;</li> <li>• Интерактивные лекции;</li> <li>• Практические занятия;</li> <li>• Лекции;</li> <li>• Самостоятельная</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Интерактивные практические занятия;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul>

	работа;	работа;	
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>• Зачет;</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>• Зачет;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Домашнее задание;</li> <li>• Зачет;</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>• -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>• - отличными навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере;;</li> </ul>
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>



## 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"> <li>• Интерактивные практические занятия;</li> <li>• Интерактивные лекции;</li> <li>• Практические занятия;</li> <li>• Лекции;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Интерактивные практические занятия;</li> <li>• Интерактивные лекции;</li> <li>• Практические занятия;</li> <li>• Лекции;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Интерактивные практические занятия;</li> <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>• Зачет;</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>• Зачет;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Домашнее задание;</li> <li>• Зачет;</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>• Обладает фактическими и теоретическими знаниями работы в команде, толерантно воспринимать 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обладает диапазоном практических умений работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</li> <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>• Владеет навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; ;</li> </ul>

	технологии эффективного общения; ;	приемы делового общения; ;	
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;</li> <li>-современные технологии эффективного общения;</li> <li>;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Обладает практическими умениями работы в команде, толерантно воспринимать 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>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, 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>Работает при прямом наблюдении в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - 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**

– 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. 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.)

### **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. 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