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.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**
Направленность (профиль): **Государственное и муниципальное управление**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**
Курс: **2, 3**
Семестр: **4, 5**
Учебный план набора 2012 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	4 семестр	5 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	6	4	10	часов
2	Практические занятия	4	4	8	часов
3	Всего аудиторных занятий	10	8	18	часов
4	Самостоятельная работа	26	60	86	часов
5	Всего (без экзамена)	36	68	104	часов
6	Подготовка и сдача зачета		4	4	часов
7	Общая трудоемкость	36	72	108	часов
		1.0	2.0	3.0	З.Е

Контрольные работы: 5 семестр - 1
Зачет: 5 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 19557

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 6 от «24» 1 2017 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного 10 декабря 2014 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

доцент каф. менеджмента _____ Т. Д. Санникова

Заведующий обеспечивающей каф. менеджмента _____ М. А. Афонасова

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

Декан ЗиВФ _____ И. В. Осипов

Заведующий выпускающей каф. АОИ _____ Ю. П. Ехлаков

Эксперт:

доцент кафедра менеджмента _____ Т. А. Рябчикова

Согласована на портале № 19557

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формирование у студентов знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций.

1.2. Задачи дисциплины

– дать студентам теоретические знания об основах деловых коммуникаций;

– сформировать навыки использования различных форм и методов деловых коммуникаций;

– сформировать навыки осуществления делового общения с учетом социокультурных различий.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.22) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Риторика.

Последующими дисциплинами являются: Государственная и муниципальная служба, Основы управления персоналом, Психология, Этика государственной и муниципальной службы.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** виды и средства деловых коммуникаций; различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления; модели и стили делового общения; этические требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности; правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах;

– **уметь** - использовать методы формирования коммуникативной компетентности в процессе обучения; - использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; - использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия; - выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории;

– **владеть** - навыками публичных выступлений и письменного делового общения; - навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; - навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения;

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры	
		4 семестр	5 семестр
Аудиторные занятия (всего)	18	10	8
Лекции	10	6	4
Практические занятия	8	4	4
Самостоятельная работа (всего)	86	26	60
Проработка лекционного материала	34	10	24
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	40	16	24
Выполнение контрольных работ	12		12

Согласована на портале № 19557

Всего (без экзамена)	104	36	68
Подготовка и сдача зачета	4		4
Общая трудоемкость ч	108	36	72
Зачетные Единицы	3.0	1.0	2.0

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 (без экзамена)	Формируемые компетенции
4 семестр					
1 Основы и формы деловых коммуникаций	3	2	13	18	ОПК-4
2 Средства и модели делового общения	3	2	13	18	ОПК-4
Итого за семестр	6	4	26	36	
5 семестр					
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	2	2	24	28	ОПК-4
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	2	2	36	40	ОПК-4
Итого за семестр	4	4	60	68	
Итого	10	8	86	104	

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
4 семестр			
1 Основы и формы деловых коммуникаций	Понятие, сущность, виды и основные функции деловой коммуникации. Классификация деловых коммуникаций. Процесс деловой коммуникации. Условия и ограничения деловой коммуникации.Виды письменного делового общения. Деловые (служебные) письма. Официально-деловой стиль. Особенности электронных деловых писем. Уст-	3	ОПК-4

Согласована на портале № 19557

	ная форма делового общения. Деловая беседа. Телефонный разговор. Деловое совещание. Пресс-конференция. Деловые переговоры. Деловая дискуссия. Публичная речь.		
	Итого	3	
2 Средства и модели делового общения	Общие и частные функции речи. Типы высказываний. Виды вопросов. Слушание в деловой коммуникации. Помехи слушанию. Невербальные средства делового общения. Язык жестов.Модели и стили делового общения. Потребительский, конформистский, аристократический и другие типы. Податливый, агрессивный, отчужденный и другие стили.	3	ОПК-4
	Итого	3	
Итого за семестр		6	
5 семестр			
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	Понятие и принципы эффективности речевого воздействия. Приемы воздействия на собеседника.Ложь и манипуляции в деловой коммуникации. Манипуляции в общении. Приемы манипуляции. Методы нейтрализации манипулятора.	2	ОПК-4
	Итого	2	
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей. Виды и правила критики в деловом общении. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные. Психологические барьеры установки. Окружающая среда как фактор барьера коммуникаций.	2	ОПК-4
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
Итого		10	

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

Согласована на портале № 19557

Предшествующие дисциплины				
1 Риторика	+		+	
Последующие дисциплины				
1 Государственная и муниципальная служба	+			+
2 Основы управления персоналом	+	+	+	+
3 Психология			+	+
4 Этика государственной и муниципальной службы				+

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	
ОПК-4	+	+	+	Контрольная работа, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест

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
4 семестр			
1 Основы и формы деловых коммуникаций	Освоение процесса деловой коммуникации с учетом условий и ограничений.	2	ОПК-4
	Итого	2	
2 Средства и модели делового общения	Разбор типичных ошибок и правил идеального слушания.Осуществление выбора моделей и стилей делового об-	2	ОПК-4

Согласована на портале № 19557

	щения в соответствии с особенностями аудитории и ситуации.		
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
5 семестр			
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	Освоение приемов воздействия на собеседника и методов выявления и нейтрализации манипулятора.	2	ОПК-4
	Итого	2	
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	Навыки преодоления социальных, этнических, конфессиональных, культурных барьеров в деловом общении.	2	ОПК-4
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
Итого		8	

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
4 семестр				
1 Основы и формы деловых коммуникаций	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОПК-4	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	5		
	Итого	13		
2 Средства и модели делового общения	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОПК-4	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	5		
	Итого	13		
Итого за семестр		26		
5 семестр				
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОПК-4	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	12		

Согласована на портале № 19557

	Итого	24		
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	Выполнение контрольных работ	12	ОПК-4	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Тест
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12		
	Проработка лекционного материала	12		
	Итого	36		
Итого за семестр		60		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		90		

9.1. Темы контрольных работ

1. Виды и правила критики в деловом общении.
2. Социальные барьеры в общении.
3. Этнические барьеры в общении.
4. Конфессиональные барьеры в общении.
5. Культурные барьеры в общении.
6. Психологические барьеры установки.
7. Фонетический барьеры в общении.
8. Семантический барьеры в общении.
9. Стилистический барьеры в общении.
10. Логический барьеры в общении.
11. Психологические законы коммуникаций.

10. Курсовая работа (проект)

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

Не предусмотрено

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации [Текст] : учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 192 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 180-187. - ISBN 978-5-16-004277-0 (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

2. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572, дата обращения: 13.05.2017.

12.2. Дополнительная литература

1. Измайлова , М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова . - М. : Дашков и К°, 2008. - 250[2] с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 182-184. - ISBN 978-5-91131-593-1. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

2. Психология и этика делового общения : Учебник для вузов / В. Ю. Дорошенко [и др.]; ред. : В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 415[1] с. : ил., табл. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 409-411. - ISBN 978-5-238-01050-2. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

3. Титова Л. Г. Деловое общение: теория, практика, технологии : Учебное пособие для вузов / Л. Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 271[1] с. : ил. - (SUB ROSA: Конфиденциальность, доверительность, честность). - Библиогр.: с. 267-269. - ISBN 5-238-00919-4 : 105.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

4. Эффективное деловое общение [Текст] : популярное издание / Р. Дж. Николс [и др.]; пер. И. Ларионова. - М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. - 192 с. - (Классика Harvard Business Review).

Согласована на портале № 19557

- Пер. с англ. - Предм. указ.: с. 188-190. - ISBN 5-9614-0224-X : 319.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 9 экз.)

12.3 Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Культура речи и деловое общение: Методические указания по подготовке практическим занятиям для студентов / Захарова Л. Л. - 2015. 9 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4997, дата обращения: 13.05.2017.
2. Деловые коммуникации: Методические указания по выполнению лабораторных работ и организации самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов направления подготовки: 080500.62 – «Бизнес-информатика» / Емельянова Е. А. - 2013. 24 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/3858, дата обращения: 13.05.2017.
3. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы студентов / Лирмак Ю. М. - 2012. 105 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1193, дата обращения: 13.05.2017.
4. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации практических занятий / Лирмак Ю. М. - 2012. 97 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1191, дата обращения: 13.05.2017.

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. Деловые коммуникации // Библиотека успешного бизнесмена.- http://club-energy.ru/c.php
2. Стратегия бизнес-коммуникаций: составление деловых писем - http://www.dist-cons.ru/modules/Strategy/section3.html
3. Организационная психология. Деловое общение - http://azps.ru/articles/org/indexdo.html

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 компьютером, экраном и проектором, доской и стандартной учебной мебелью. Имеются наглядные пособия в виде презентаций по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий

Для проведения практических (семинарских) занятий используется учебная аудитория, расположенная по адресу г.Томск, ул. Красноармейская, 146, 5 этаж, ауд.501. Состав оборудования: Учебная мебель; Доска магнитно-маркерная -1шт.;

Согласована на портале № 19557

13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используется учебная аудитория (компьютерный класс), расположенная по адресу 634034, г. Томск, ул. Красноармейская, 146, 2 этаж, ауд. 204. Состав оборудования: учебная мебель; компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Ce1егоп D336 2.8ГГц. - 7 шт.; компьютеры подключены к сети ИНТЕРНЕТ и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

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 зрениями** 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 оценоч-

Согласована на портале № 19557

ных 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.

Согласована на портале № 19557

Приложение 1

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): **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**
Направленность (профиль): **Государственное и муниципальное управление**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**
Курс: **2, 3**
Семестр: **4, 5**

Учебный план набора 2012 года

Разработчик:
- доцент каф. менеджмента Т. Д. Санникова

Зачет: 5 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 19557

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
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Должен знать виды и средства деловых коммуникаций; различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления; модели и стили делового общения; этические требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности; правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах; ; Должен уметь - использовать методы формирования коммуникативной компетентности в процессе обучения; - использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; - использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия; - выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории; ; Должен владеть - навыками публичных выступлений и письменного делового общения; - навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; - навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения; ;

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	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к

Согласована на портале № 19557

		области исследования	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 ОПК-4

ОПК-4: способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

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 и средства деловых коммуникаций; различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления; модели и стили делового общения;	использовать методы формирования коммуникативной компетентности в процессе обучения; - использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; - использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия;	навыками публичных выступлений и письменного делового общения; - навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения;
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Конспект самоподготовки; • Опрос на занятиях; • Тест; • Зачет;	• Контрольная работа; • Конспект самоподготовки; • Опрос на занятиях; • Тест; • Зачет;	• 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)	• Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости форм и методов формирования коммуникативной	• Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития коммуникативной грамотности, решения коммуникационных проблем с использованием приемов речевого	• Контролирует коммуникационный процесс, проводит оценку, совершенствует действия в процессе коммуникации на основе принципов этики делового общения;

Согласована на портале № 19557

	компетентности;	воздействия;	
Хорошо (базовый уровень)	• Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области, основные формы и методы формирования коммуникативной компетентности;	• Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных коммуникационных проблем ;	• Берет ответственность за результаты процесса коммуникации, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем с учетом этики делового общения;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми общими знаниями о правилах делового коммуницирования;	• Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых коммуникационных задач;	• Осуществляет коммуникационный процесс при прямом наблюдении;

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

- 1. Вертикальные и горизонтальные коммуникации.
- 2. Деловые (служебные) письма: классификация по функциональному признаку и по аспектам.
- 3. Виды слушания: направленное, эмпатическое, нерефлексивное, активное.
- 4. Виды и правила критики в деловом общении.
- 5. Деловая информация и риски.

3.2 Тестовые задания

- 1. Специфической чертой деловой коммуникации является:
- 1) неформальность
- 2) регламентированность
- 3) сотрудничество
- 4) горизонтальность
-
- 2. Монологическая деловая коммуникация характеризуется:
- 1) положением коммуникантов в пространстве
- 2) однонаправленностью речи между говорящим и слушающим
- 3) наличия опосредующего аппарата
- 4) двунаправленностью речи между говорящим и слушающим
-
- 3. В функции коммуникаций не входит:
- 1) информативная
- 2) административная
- 3) перцептивная
- 4) экспрессивная

3.3 Зачёт

- 1. Официально-деловой стиль подразумевает:
- 1) нейтральный тон изложения
- 2) экспрессивный тон изложения
- 3) позитивный тон изложения

Согласована на портале № 19557

– 4) витиеватый тон изложения
–
– 2. Верно ли, что в устной форме деловых коммуникаций используется книжная и разговорная лексика?
– 1) да
– 2) нет
–
– 3. Фаза деловой беседы «аргументирование» включает:
– 1) выявление мотивов и целей собеседника
– 2) привлечение внимания к предмету разговора
– 3) устранение или смягчение противоречий, возникших в ходе беседы
– 4) нейтрализация замечаний собеседника
–
– 4. К общим функциям речи относятся:
– 1) коммуникативная
– 2) конструктивная
– 3) экспрессивная
– 4) волюнтативная
–
– 5. К частным функциям речи относятся:
– 1) апеллятивная
– 2) эмотивная
– 3) метаязыковая
– 4) коммуникативная
–
– 6. Выберите верное выражение:
– 1) умение слушать проявляется в том, что слушающий воздерживается от выражения своих эмоций, когда говорящий излагает информацию
– 2) внутренней помехой слушанию является недостаточно громкая речь собеседника
– 3) рефлексивное слушание – это минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней
–
– 7. Верно ли, что невербальное взаимодействие не может заменить вербальные сообщения?
– 1) да
– 2) нет
–
– 8. Выберите верное утверждение:
– 1) вербальное взаимодействие – это использование языка жестов
– 2) невербальное взаимодействие свидетельствует о желаемом уровне общения
– 3) деловая коммуникация не имеет формальных ограничений
– 4) потребительская модель общения носит коллективистский характер
–
– 9. К психологическим барьерам деловой коммуникации относятся:
– 1) боязнь контакта
– 2) дискомфорт физической среды
– 3) неверные стереотипы
– 4) сложная логика рассуждений
–
– 10. Верно ли, что принцип доступности речевого воздействия предполагает учет культурного уровня слушателей?

Согласована на портале № 19557

– 1) да
– 2) нет

3.4 Темы опросов на занятиях

– Понятие, сущность, виды и основные функции деловой коммуникации. Классификация деловых коммуникаций. Процесс деловой коммуникации. Условия и ограничения деловой коммуникации.

– Виды письменного делового общения. Деловые (служебные) письма. Официально-деловой стиль. Особенности электронных деловых писем.

– Устная форма делового общения. Деловая беседа. Телефонный разговор. Деловое совещание. Пресс-конференция. Деловые переговоры. Деловая дискуссия. Публичная речь.

– Общие и частные функции речи. Типы высказываний. Виды вопросов. Слушание в деловой коммуникации. Помехи слушанию.

– Невербальные средства делового общения. Язык жестов.

– Модели и стили делового общения. Потребительский, конформистский, аристократический и другие типы.

– Податливый, агрессивный, отчужденный и другие стили.

– Понятие и принципы эффективности речевого воздействия. Приемы воздействия на собеседника.

– Ложь и манипуляции в деловой коммуникации. Манипуляции в общении. Приемы манипуляции. Методы нейтрализации манипулятора.

– Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей. Виды и правила критики в деловом общении. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные. Психологические барьеры установки. Окружающая среда как фактор барьера коммуникаций.

3.5 Темы контрольных работ

–
– Виды и правила критики в деловом общении.
– Социальные барьеры в общении.
– Этнические барьеры в общении.
– Конфессиональные барьеры в общении.
– Культурные барьеры в общении.
– Психологические барьеры установки.
– Фонетические барьеры в общении.
– Семантические барьеры в общении.
– Стилистические барьеры в общении.
– Логические барьеры в общении.
– Психологические законы коммуникаций.

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 фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации [Текст] : учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 192 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 180-187. - ISBN 978-5-16-004277-0 (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

2. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572, свободный.

Согласована на портале № 19557

4.2. Дополнительная литература

1. Измайлова , М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова . - М. : Дашков и К°, 2008. - 250[2] с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 182-184. - ISBN 978-5-91131-593-1. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

2. Психология и этика делового общения : Учебник для вузов / В. Ю. Дорошенко [и др.]; ред. : В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 415[1] с. : ил., табл. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 409-411. - ISBN 978-5-238-01050-2. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

3. Титова Л. Г. Деловое общение: теория, практика, технологии : Учебное пособие для вузов / Л. Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 271[1] с. : ил. - (SUB ROSA: Конфиденциальность, доверительность, честность). - Библиогр.: с. 267-269. - ISBN 5-238-00919-4 : 105.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

4. Эффективное деловое общение [Текст] : популярное издание / Р. Дж. Николс [и др.]; пер. И. Ларионова. - М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. - 192 с. - (Классика Harvard Business Review). - Пер. с англ. - Предм. указ.: с. 188-190. - ISBN 5-9614-0224-X : 319.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 9 экз.)

4.3. Обязательные учебно-методические пособия

1. Культура речи и деловое общение: Методические указания по подготовке практическим занятиям для студентов / Захарова Л. Л. - 2015. 9 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4997, свободный.

2. Деловые коммуникации: Методические указания по выполнению лабораторных работ и организации самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов направления подготовки: 080500.62 – «Бизнес-информатика» / Емельянова Е. А. - 2013. 24 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/3858, свободный.

3. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы студентов / Лирмак Ю. М. - 2012. 105 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1193, свободный.

4. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации практических занятий / Лирмак Ю. М. - 2012. 97 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1191, свободный.

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Деловые коммуникации // Библиотека успешного бизнесмена.- http://club-energy.ru/c.php
2. Стратегия бизнес-коммуникаций: составление деловых писем - http://www.dist-cons.ru/modules/Strategy/section3.html
3. Организационная психология. Деловое общение - http://azps.ru/articles/org/indexdo.html

Согласована на портале № 19557