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 основной образовательной программы: **Бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **38.03.02 Менеджмент**
Профиль: **Информационный менеджмент**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **2**
Семестр: **4**
Учебный план набора 2013 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	4 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	36	36	часов
3	Всего аудиторных занятий	54	54	часов
4	Самостоятельная работа	54	54	часов
5	Всего (без экзамена)	108	108	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	144	144	часов
		4	4	З.Е

Экзамен: 4 семестр

Томск 2016

Согласована на портале № 2185

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 32 от « 5 » 10 2016 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент, утвержденного 2016-01-12 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

Старший преподаватель каф. ТУ _____ Лебедева А. Э.

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

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

Декан РТФ _____ Попова К. Ю.

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

Эксперты:

доцент кафедра ТУ _____ Булдаков А. Н.

доцент кафедра ТОР _____ Богомолов С. И.

Согласована на портале № 2185

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: Инновационный менеджмент, Социологические исследования в менеджменте.

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;
- ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;
- ПК-12 умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);

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 междуна-родного 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

Согласована на портале № 2185

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 4 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

№	Виды учебной деятельности	4 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	36	36	часов
3	Всего аудиторных занятий	54	54	часов
4	Самостоятельная работа	54	54	часов
5	Всего (без экзамена)	108	108	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	144	144	часов
		4	4	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	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
2	Основы этики деловых отношений.	4	4	6	14	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
3	Коммуникация, переговоры и этикет.	2	4	6	12	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
4	Процесс коммуникации. Принципы коммуникации.	2	4	6	12	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
5	Невербальная коммуникация.	2	4	6	12	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
6	Межличностная коммуникация.	2	4	6	12	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
7	Коммуникация и взаимоотношения.	2	4	6	12	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
8	Коммуникация в группе.	2	4	6	12	ОПК-4, ПК-12, ПК-2

Согласована на портале № 2185

9	Методы и средства делового общения.	0	4	6	10	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
	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
4 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	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
	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	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
	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	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
	Итого	2	
4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации.	Участники процесса коммуникации. Контекст. Обратная связь.Функции и условия коммуникации. Принципы коммуникации. Развитие коммуникационной компетенции.	2	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
	Итого	2	
5 Невербальная коммуникация.	Сущность невербальной коммуникации. Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты.	2	ОПК-4, ПК-12, ПК-2

Согласована на портале № 2185

	Поза. Использование движений. Самопрезентация. Коммуникация через организацию окружающей среды.		
	Итого	2	
6 Межличностная коммуникация.	Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы. Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы. Эффективные беседы.Навыки эффективного разговора. Эффективное общение через средства электронной коммуникации.	2	ОПК-4, ПК-12, ПК-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	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
	Итого	2	
8 Коммуникация в группе.	Характеристика эффективной рабочей группы. Оптимальный состав группы. Сплоченность. Стадии развития группы. Решения проблем в группах.	2	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
	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	Инновационный менеджмент			+						+
2	Социологические исследования в		+					+		

Согласована на портале № 2185

	менеджменте									

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, Домашнее задание, Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Реферат
ПК-2	+	+		Контрольная работа, Домашнее задание, Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Реферат
ПК-12	+	+		Контрольная работа, Домашнее задание, Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Реферат

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП

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

Согласована на портале № 2185

4 семестр			
1 Вербальная коммуникация.	Развитие способности говорить. Культурные различия в вербальной коммуникации. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения.	4	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
	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	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
	Итого	4	
3 Коммуникация, переговоры и этикет.	Деловые переговоры. Искусство управления людьми. Деловые презентации.	4	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
	Итого	4	
4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации.	Участники процесса коммуникации. Контекст. Обратная связь.Условия коммуникации. Развитие коммуникационной компетенции.	4	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
	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	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
	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	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
	Итого	4	
7 Коммуникация и взаимоотношения.	Коммуникация и взаимоотношения. Типы отношений. Общение на разных стадиях взаимоотношений. Стабилизация отношений. Конфликты и способы их разрешения.	4	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
	Итого	4	
8 Коммуникация в группе.	Характеристика эффективной рабочей группы. Оптимальный состав группы.	4	ОПК-4, ПК-12,

Согласована на портале № 2185

	Сплоченность. Стадии развития группы. Решения проблем в группах. Поиск возможных решений.		ПК-2
	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	ОПК-4, ПК-12, ПК-2
	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
4 семестр				
1 Вербальная коммуникация.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	5		Домашнее задание, Конспект самоподготовки
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	6		
2 Основы этики деловых отношений.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4		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		Контрольная работа, Конспект самоподготовки
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	6		
4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	5		Опрос на занятиях, Компонент своевременности, Конспект самоподготовки
	Проработка лекционного материала	1		

Согласована на портале № 2185

	Итого	6		
5 Невербальная коммуникация.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	5		Конспект самоподготовки
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	6		
6 Межличностная коммуникация.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	5		Опрос на занятиях
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	6		
7 Коммуникация и взаимоотношения.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	5		Конспект самоподготовки, Собеседование
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	6		
8 Коммуникация в группе.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	5		Опрос на занятиях
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	6		
9 Методы и средства делового общения.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6		Собеседование
	Итого	6		
Итого за семестр		54		
	Подготовка к экзамену	36		Экзамен
Итого		90		

10. Курсовая работа

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Бальные 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
4 семестр				
Домашнее задание	5	5	5	15
Компонент	5		5	10

Согласована на портале № 2185

своевременности				
Конспект самоподготовки	1	2	2	5
Контрольная работа	5	5	5	15
Опрос на занятиях	5	5	5	15
Реферат		5		5
Собеседование	1	2	2	5
Экзамен				30
Нарастающим итогом	22	46	70	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

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

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

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

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

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

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

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

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

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

3. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для вузов /сост.И.Н.Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 432 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

12.2. Дополнительная литература

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

Согласована на портале № 2185

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.)

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.

Согласована на портале № 2185

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 основной образовательной программы: **Бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **38.03.02 Менеджмент**
Профиль: **Информационный менеджмент**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **2**
Семестр: **4**

Учебный план набора 2013 года

Разработчики:

- Старший преподаватель каф. ТУ Лебедева А. Э.

Экзамен: 4 семестр

Томск 2016

Согласована на портале № 2185

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-12	умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	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 междуна-родного делового общения; - современные технологии эффективного общения; ; 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; ; 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; -
ПК-2	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	

Согласована на портале № 2185

		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-12

ПК-12: умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления).

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	- правила организации и поддержки связи с деловыми партнерами, используя системы сбора информации для расширения внешних связей и обмена опытом; - психологические закономерности общения, взаимодействия людей в процессе профессиональной деятельности; - виды,	- организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом; - использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения;	- навыками организации и поддержки связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации; - навыками деловых коммуникаций в профессиональной

Согласована на портале № 2185

	формы и средства деловой коммуникации в системе управления организацией;		сфере; - практическими навыками осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств; - правилами этикета.
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Экзамен; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Экзамен; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Экзамен; • Выступление (доклад) на занятии; • Реферат; • Экзамен;

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 области организации и поддержки связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) ;	• Обладает диапазоном практических навыков в области организации и поддержки связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) ;	• Свободно владеет различными способами и умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) ;
Хорошо (базовый	• Знает факты,	• Обладает	• Владеет методами и

Согласована на портале № 2185

уровень)	принципы, процессы, общие понятия в способах организации и поддержки связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) ;	практическими навыками в области организации и поддержки связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) ;	умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) ;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми знаниями в организации и поддержки связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) ;	• Обладает умениями организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) ;	• Работает при прямом наблюдении в поддержке связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) ;

2.2 Компетенция ПК-2

ПК-2: владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

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	- различные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных	- применять различные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных	- навыками разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе

Согласована на портале № 2185

	коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;	коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;	современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Экзамен; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Экзамен; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Экзамен; • Выступление (доклад) на занятии; • Реферат; • Экзамен;

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)	• Обладает теоретическими знаниями в области различных способов разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде; ;	• Обладает диапазоном практических навыков в области различных способов разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;;	• Свободно владеет различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде; ;
Хорошо (базовый уровень)	• Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в способах разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и	• Обладает практическими умениями, требуемыми для разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и	• Владеет методами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на

Согласована на портале № 2185

	организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;;	организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде; ;	основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде; ;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми знаниями разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде; ;	• Обладает основными умениями разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;	• Работает при прямом наблюдении над разрешением конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде; ;

2.3 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 7.

Таблица 7 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	- способы делового общения, публичных выступлений, правила ведения переговоров, совещаний, правила деловой переписки, электронной коммуникации;	- осуществлять деловое общение; публично выступать, вести переговоры, совещания; осуществлять деловую переписку; электронные коммуникации;	- навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций;
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Экзамен; • Выступление (доклад) на занятии;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Экзамен; • Выступление (доклад) на занятии;	• Домашнее задание; • Экзамен; • Выступление (доклад) на занятии; • Реферат; • Экзамен;

Согласована на портале № 2185

	• Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	• Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 8.

Таблица 8 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• Обладает фактическими и теоретическими знаниями способов делового общения, публичных выступлений, правил ведения переговоров, совещаний, правил деловой переписки, электронной коммуникации; -видами, формами и средствами деловой коммуникации, ее места и роли в системе управления организацией; -современными технологиями эффективного общения; ;	• Обладает диапазоном практических умений делового общения, публичных выступлений, правил ведения переговоров, совещаний, правил деловой переписки, электронной коммуникации; -видами, формами и средствами деловой коммуникации, -современными технологиями эффективного общения; ;	• Владеет навыками делового общения, публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, деловой переписки, электронной коммуникации; -видами, формами и средствами деловой коммуникации, -современными технологиями эффективного общения; ;
Хорошо (базовый уровень)	• Знает процессы делового общения, публичных выступлений, правила ведения переговоров, совещаний, правила деловой переписки, электронной коммуникации; -виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией; -современные технологии эффективного общения; ;	• Обладает практическими умениями делового общения, публичных выступлений, правил ведения переговоров, совещаний, правил деловой переписки, электронной коммуникации; -видами, формами и средствами деловой коммуникации, -современными технологиями эффективного общения; ;	• Владеет процессами делового общения, публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, деловой переписки, электронной коммуникации; -видами, формами и средствами деловой коммуникации, -современными технологиями эффективного общения; ;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми знаниями делового общения, публичных	• Обладает умениями делового общения, публичных	• Работает при прямом наблюдении и участвует в деловом общении,

Согласована на портале № 2185

	выступлений, правил ведения переговоров, совещаний, правил деловой переписки, электронной коммуникации; -видами, формами и средствами деловой коммуникации, ее места и роли в системе управления организацией; -современными технологиями эффективного ;	выступлений, правил ведения переговоров, совещаний, правил деловой переписки, электронной коммуникации; -современными технологиями эффективного общения; ;	публичных выступлениях, ведении переговоров, совещаниях, деловой переписки, электронной коммуникации;;

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 рефератов

– Корпоративная этика.
– Самопрезентация.
– Сущность невербальной коммуникации.
– Гендерные различия в вербальной коммуникации.
– Развитие коммуникационной компетенции.

3.3 Темы домашних заданий

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

3.4 Вопросы на собеседование

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

3.5 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.

– Природа языка. Развитие способности говорить. Культурные различия в вербальной коммуникации. Гендерные различия в вербальной коммуникации. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения.

3.6 Темы докладов

– Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения. Эффективные беседы. Навыки эффективного разговора. Коммуникация и взаимоотношения. Стабилизация отношений. Разрыв отношений. Конфликты и способы их разрешения. Этика бизнеса.

Согласована на портале № 2185

3.7 Экзаменационные вопросы

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

3.8 Темы контрольных работ

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

4 Методические материалы

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

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

4.1. Основная литература

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 192 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)
2. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие для вузов / А. П. Садохин. - М.: Альфа-М, 2013 ; М. : ИНФРА-М, 2013. - 288 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 119 экз.)
3. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для вузов /сост.И.Н.Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 432 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

4.2. 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.)

4.3. 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

Согласована на портале № 2185