

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
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: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Владелец: Семенко Павел Васильевич

Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки / специальность: **09.03.01 Информатика и вычислительная техника**

Направленность (профиль) / специализация: **Программное обеспечение средств вычислительной техники и автоматизированных систем**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **Факультет систем управления (ФСУ)**

Кафедра: **Кафедра автоматизированных систем управления (АСУ)**

Курс: **1**

Семестр: **1**

Учебный план набора 2020 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

| Виды учебной деятельности          | 1 семестр | Всего | Единицы |
|------------------------------------|-----------|-------|---------|
| Лекционные занятия                 | 18        | 18    | часов   |
| Практические занятия               | 18        | 18    | часов   |
| Самостоятельная работа             | 36        | 36    | часов   |
| Общая трудоемкость                 | 72        | 72    | часов   |
| (включая промежуточную аттестацию) | 2         | 2     | з.е.    |

| Формы промежуточной аттестация | Семестр |
|--------------------------------|---------|
| Зачет                          | 1       |

## 1. Общие положения

### 1.1. Цели дисциплины

1. Целью изучения дисциплины является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций, что позволит будущим специалистам быстро интегрироваться в социально-профессиональную среду и эффективно взаимодействовать с коллегами и деловыми партнерами, применяя разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение наиболее благоприятного результата.

### 1.2. Задачи дисциплины

1. Ознакомление с теоретическими аспектами изучения деловых коммуникаций.
2. Создание представления об имидже делового человека и этике деловых отношений.
3. Развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов.
4. Ознакомление с организацией и проведением различных форм делового общения.
5. Развитие коммуникативно-речевых умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности.
6. Ознакомление с культурой оформления документов и особенностями служебно-деловой переписки.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Часть блока дисциплин: Обязательная часть.

Модуль дисциплин: Общеобразовательный модуль.

Индекс дисциплины: Б1.О.01.03.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

| Компетенция                      | Индикаторы достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|----------------------------------|-----------------------------------|---|
| <b>Универсальные компетенции</b> |                                   |   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1 .Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия, основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии                                   | Знает теоретические основы деловых коммуникаций; основные понятия теории деловых коммуникаций; особенности, виды и формы деловых коммуникаций; коммуникативные барьеры; основные составляющие имиджа делового человека; этические нормы и принципы делового общения; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии |
|   | УК-3.2 .Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе, применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды | Умеет пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами; эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации; преодолевать коммуникативные барьеры; работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия             |
|   | УК-3.3 .Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; учитывает мнения и особенности поведения окружающих; ориентирован на результат  | Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; учитывает мнения и особенности поведения окружающих; ориентирован на результат   |

|   |   |  |
|---|---|--|
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1 .Знает принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном(ых) языках, правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; владеет широким словарным запасом, достаточным для осуществления деловой коммуникации в рамках академической и профессиональной направленности                                   | Знает принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном(ых) языках, правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; владеет широким словарным запасом, достаточным для осуществления деловой коммуникации в рамках академической и профессиональной направленности  |
|   | УК-4.2 .Имеет представление об особенностях устной и письменной коммуникации в соответствии с различными стилями, жанрами и формами делового общения; выбирает коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства коммуникации  | Имеет представление о разновидностях функциональных стилей речи и особенностях их применения; об особенностях устной речевой и письменно-речевой коммуникации в соответствии с различными стилями, жанрами и формами делового общения; выбирает коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства коммуникации            |
|   | УК-4.3 .Умеет составлять собственные устные и письменные высказывания на русском и иностранном(ых) языках в соответствии с речевыми ситуациями, наиболее востребованными в рамках академической и профессиональной направленности; владеет навыками чтения и перевода информации на иностранном(ых) языке(ах) академической и профессиональной направленности | Умеет составлять собственные устные и письменные высказывания на русском и иностранном(ых) языках в соответствии с речевыми ситуациями, наиболее востребованными в рамках академической и профессиональной направленности; владеет навыками чтения и перевода информации на иностранном(ых) языке(ах) академической и профессиональной направленности        |
|   | УК-4.4 .Владеет навыками применения информационно-коммуникационных технологий для осуществления деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах) в письменной и устной форме   | Владеет навыками устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии); культуры оформления документов; разрешения конфликтов, использования этической аргументации; применения информационно-коммуникационных технологий для осуществления деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах) в письменной и устной форме |
|   | <b>Общепрофессиональные компетенции</b>   |  |

|                                     |   |   |
|-------------------------------------|---|---|
| -                                   | - | - |
| <b>Профессиональные компетенции</b> |   |   |
| -                                   | - | - |

**4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 академических часов.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

| Виды учебной деятельности   | Всего часов | Семестры  |
|---|-------------|-----------|
|   |             | 1 семестр |
| <b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>   | 36          | 36        |
| Лекционные занятия  | 18          | 18        |
| Практические занятия  | 18          | 18        |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b> | 36          | 36        |
| Подготовка к зачету   | 22          | 22        |
| Подготовка к тестированию   | 8           | 8         |
| Подготовка к выступлению (докладу)  | 6           | 6         |
| <b>Общая трудоемкость (в часах)</b>   | 72          | 72        |
| <b>Общая трудоемкость (в з.е.)</b>  | 2           | 2         |

**5. Структура и содержание дисциплины**

**5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности**

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

| Названия разделов (тем) дисциплины                                     | Лек. зан., ч | Прак. зан., ч | Сам. раб., ч | Всего часов (без экзамена) | Формируемые компетенции |
|--|--------------|---------------|--------------|----------------------------|-------------------------|
| <b>1 семестр</b>   |              |               |              |                            |                         |
| 1 Теоретические основы деловых коммуникаций.                           | 4            | 6             | 9            | 19                         | УК-3, УК-4              |
| 2 Личность как субъект деловых коммуникаций.                           | 2            | 2             | 5            | 9                          | УК-3, УК-4              |
| 3 Имидж делового человека и этика деловых отношений.                   | 2            | 2             | 5            | 9                          | УК-3, УК-4              |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях. Взаимодействие индивида и группы. | 2            | 2             | 5            | 9                          | УК-3, УК-4              |
| 5 Формы деловых коммуникаций.  | 2            | 2             | 5            | 9                          | УК-3, УК-4              |
| 6 Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении.            | 6            | 4             | 7            | 17                         | УК-4, УК-3              |
| Итого за семестр   | 18           | 18            | 36           | 72                         |                         |
| Итого  | 18           | 18            | 36           | 72                         |                         |

**5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины**

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.  
Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

| Названия разделов (тем) дисциплины                                     | Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)   | Трудоемкость (лекционные занятия), ч | Формируемые компетенции |
|--|--|--------------------------------------|-------------------------|
| <b>1 семестр</b>   |  |                                      |                         |
| 1 Теоретические основы деловых коммуникаций.                           | Проблема изучения коммуникации. Соотношение понятия коммуникации с понятием общения. Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина (ее предмет, методы, задачи). Деловые коммуникации и их особенности. Виды и формы деловых коммуникаций. Структура деловой коммуникации. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. | 4                                    | УК-3, УК-4              |
|  | Итого  | 4                                    |                         |
| 2 Личность как субъект деловых коммуникаций.                           | Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.  | 2                                    | УК-3, УК-4              |
|  | Итого  | 2                                    |                         |
| 3 Имидж делового человека и этика деловых отношений.                   | Понятие имиджа делового человека, его составляющие. Этикет делового человека. Визитная карточка в деловой коммуникации. Этика деловых отношений.   | 2                                    | УК-3, УК-4              |
|  | Итого  | 2                                    |                         |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях. Взаимодействие индивида и группы. | Понятие конфликта, структура конфликта, способы поведения в конфликте. Факторы, влияющие на восприятие индивида в процессе коммуникации. Особенности взаимодействия индивида и группы.   | 2                                    | УК-3, УК-4              |
|  | Итого  | 2                                    |                         |
| 5 Формы деловых коммуникаций.  | Деловая беседа. Речевой этикет деловой беседы. Этапы реализации деловой беседы. Деловое совещание. Функции совещания. Разработка повестки совещания. Сценарии реализации совещания. Переговоры. Функции переговоров. Реализация переговоров через посредничество. Структура переговорного процесса.                            | 2                                    | УК-3, УК-4              |
|  | Итого  | 2                                    |                         |

|   |   |    |      |
|---|---|----|------|
| 6 Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении. | Речь как средство коммуникации и формы существования языка. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать. Особенности подготовки к публичной речи. Документирование и документ. Системы документации и культура оформления документов. Служебно-деловая переписка. | 6  | УК-4 |
|   | Итого   | 6  |      |
|   | Итого за семестр  | 18 |      |
|   | Итого   | 18 |      |

### 5.3. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Наименование практических занятий (семинаров)

| Названия разделов (тем) дисциплины                   | Наименование практических занятий (семинаров)   | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|--|---|-----------------|-------------------------|
| <b>1 семестр</b>                                     |   |                 |                         |
| 1 Теоретические основы деловых коммуникаций.         | Значение деловой коммуникации в современном обществе. Виды и формы деловых коммуникаций. Преодоление коммуникационных барьеров. Проявление стресса в профессиональной деятельности и его профилактика. Основные виды и правила ведения делового спора. Психологические приемы убеждения в споре. Место и значение критики в процессе профессиональной деятельности. | 6               | УК-3, УК-4              |
|  | Итого   | 6               |                         |
| 2 Личность как субъект деловых коммуникаций.         | Этапы формирования и развития личности. Влияние темперамента и характера на коммуникативное поведение. Построение коммуникации с разными типами личности. Сущность и критерии профессиональной пригодности.   | 2               | УК-3, УК-4              |
|  | Итого   | 2               |                         |
| 3 Имидж делового человека и этика деловых отношений. | Факторы, влияющие на формирование имиджа. Элементы имиджа делового мужчины и деловой женщины. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет в деловом общении. Особенности делового этикета в России и за рубежом.  | 2               | УК-3, УК-4              |
|  | Итого   | 2               |                         |

|  |   |    |            |
|--|---|----|------------|
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях. Взаимодействие индивида и группы. | Виды и функции конфликтов. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения. Этапы формирования эффективной команды. Феномен группового давления. Лидерство в группе. Стили управления группой.   | 2  | УК-3, УК-4 |
|  | Итого   | 2  |            |
| 5 Формы деловых коммуникаций.  | Коммуникации в организациях и основы корпоративной культуры. Влияние типа корпоративной культуры на эффективность коммуникации в организации. Реклама как разновидность деловой коммуникации.   | 2  | УК-3, УК-4 |
|  | Итого   | 2  |            |
| 6 Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении.            | Особенности вербальной коммуникации. Виды речевой деятельности и их характеристики. Формы существования языка. Функциональные стили речи и их применение в деловых коммуникациях. Понятие и состав ненормативной лексики. Значение невербальной коммуникации в деловом общении (позы, жесты, мимика). | 4  | УК-3, УК-4 |
|  | Итого   | 4  |            |
| Итого за семестр   |   | 18 |            |
| Итого  |   | 18 |            |

#### 5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

#### 5.5. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

#### 5.6. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.6.

Таблица 5.6 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов (тем) дисциплины           | Виды самостоятельной работы        | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля                  |
|--|------------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------------------------|
| <b>1 семестр</b>                             |                                    |                 |                         |                                 |
| 1 Теоретические основы деловых коммуникаций. | Подготовка к зачету                | 6               | УК-3, УК-4              | Зачёт                           |
|  | Подготовка к тестированию          | 2               | УК-3, УК-4              | Тестирование                    |
|  | Подготовка к выступлению (докладу) | 1               | УК-3, УК-4              | Выступление (доклад) на занятии |
|  | Итого                              | 9               |                         |                                 |



|  |                                    |    |            |                                 |
|--|------------------------------------|----|------------|---------------------------------|
| 2 Личность как субъект деловых коммуникаций.                           | Подготовка к зачету                | 3  | УК-3, УК-4 | Зачёт                           |
|  | Подготовка к тестированию          | 1  | УК-3, УК-4 | Тестирование                    |
|  | Подготовка к выступлению (докладу) | 1  | УК-3, УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
|  | Итого                              | 5  |            |                                 |
| 3 Имидж делового человека и этика деловых отношений.                   | Подготовка к зачету                | 3  | УК-3, УК-4 | Зачёт                           |
|  | Подготовка к тестированию          | 1  | УК-3, УК-4 | Тестирование                    |
|  | Подготовка к выступлению (докладу) | 1  | УК-3, УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
|  | Итого                              | 5  |            |                                 |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях. Взаимодействие индивида и группы. | Подготовка к зачету                | 3  | УК-3, УК-4 | Зачёт                           |
|  | Подготовка к тестированию          | 1  | УК-3, УК-4 | Тестирование                    |
|  | Подготовка к выступлению (докладу) | 1  | УК-3, УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
|  | Итого                              | 5  |            |                                 |
| 5 Формы деловых коммуникаций.  | Подготовка к зачету                | 3  | УК-3, УК-4 | Зачёт                           |
|  | Подготовка к тестированию          | 1  | УК-3, УК-4 | Тестирование                    |
|  | Подготовка к выступлению (докладу) | 1  | УК-3, УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
|  | Итого                              | 5  |            |                                 |
| 6 Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении.            | Подготовка к зачету                | 4  | УК-3, УК-4 | Зачёт                           |
|  | Подготовка к тестированию          | 2  | УК-3, УК-4 | Тестирование                    |
|  | Подготовка к выступлению (докладу) | 1  | УК-3, УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
|  | Итого                              | 7  |            |                                 |
| Итого за семестр   |                                    | 36 |            |                                 |
| Итого  |                                    | 36 |            |                                 |

### 5.7. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

| Формируемые компетенции | Виды учебной деятельности |            |           | Формы контроля                                       |
|-------------------------|---------------------------|------------|-----------|--|
|                         | Лек. зан.                 | Прак. зан. | Сам. раб. |  |
| УК-3                    | +                         | +          | +         | Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Тестирование |

|      |   |   |   |  |
|------|---|---|---|--|
| УК-4 | + | + | + | Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Тестирование |
|------|---|---|---|--|

## 6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

### 6.1. Балльные оценки для форм контроля

Балльные оценки для форм контроля представлены в таблице 6.1.

Таблица 6.1 – Балльные оценки

| Формы контроля                  | 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 |
|---------------------------------|--|---|---|------------------|
| <b>1 семестр</b>                |  |   |   |                  |
| Выступление (доклад) на занятии | 5  | 5   | 5   | 15               |
| Зачёт                           | 0  | 0   | 50  | 50               |
| Тестирование                    | 10   | 10  | 15  | 35               |
| Итого максимум за период        | 15   | 15  | 70  | 100              |
| Нарастающим итогом              | 15   | 30  | 100   | 100              |

### 6.2. Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Пересчет баллов в оценки за текущий контроль представлен в таблице 6.2.

Таблица 6.2 – Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

| Баллы на дату текущего контроля                       | Оценка |
|---|--------|
| ≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату ТК         | 5      |
| От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату ТК | 4      |
| От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату ТК | 3      |
| < 60% от максимальной суммы баллов на дату ТК         | 2      |

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

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице

6.3.

Таблица 6.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

| Оценка                               | 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  | E (посредственно)       |
|                                      | 60 – 64  |                         |
| 2 (неудовлетворительно) (не зачтено) | Ниже 60 баллов   | F (неудовлетворительно) |

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>.

### 7.2. Дополнительная литература

1. Психология в профессиональной деятельности: Курс лекций / Л. В. Смольникова - 2016. 203 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6419>.

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

### **7.3. Учебно-методические пособия**

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

1. Деловые коммуникации: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе / А. А. Кондратьева - 2018. 19 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8095>.

#### **7.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и 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.

### **7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к современным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh>.

## **8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

### **8.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий**

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с достаточным количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

### **8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий**

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 228 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор;
- Проекционный экран;
- Камера;
- Микрофон;
- Тумба для докладчика;
- Магнитно-маркерная доска - 2 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Adobe Reader;
- Google Chrome;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- Microsoft Office Standard 2013;
- Microsoft Windows;

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 305 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 302 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Интерактивная панель;
- Камера;
- Микрофон;
- Тумба для докладчика;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Adobe Reader;
- Google Chrome;
- Microsoft Office 2013;
- OBS Studio;
- VLC media player;
- Windows 10;

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 419 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор;
- Проекционный экран;
- Камера;
- Микрофон;
- Шкаф-сейф для оборудования;
- Магнитно-маркерная доска - 2 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Adobe Reader;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- Microsoft Office 2007;
- Windows;

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная

аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 204 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа; 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 500 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 419 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор;
- Проекционный экран;
- Камера;
- Микрофон;
- Шкаф-сейф для оборудования;
- Магнитно-маркерная доска - 2 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Adobe Reader;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- Microsoft Office 2007;
- Windows;

### **8.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы**

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- учебная мебель;

- компьютеры;

- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

### **8.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными**

## ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

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

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

### 9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

#### 9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

| Названия разделов (тем) дисциплины                                     | Формируемые компетенции | Формы контроля                  | Оценочные материалы (ОМ)                                    |
|--|-------------------------|---------------------------------|---|
| 1 Теоретические основы деловых коммуникаций.                           | УК-3, УК-4              | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
|  |                         | Зачёт                           | Перечень вопросов для зачета                                |
|  |                         | Тестирование                    | Примерный перечень тестовых заданий                         |
| 2 Личность как субъект деловых коммуникаций.                           | УК-3, УК-4              | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
|  |                         | Зачёт                           | Перечень вопросов для зачета                                |
|  |                         | Тестирование                    | Примерный перечень тестовых заданий                         |
| 3 Имидж делового человека и этика деловых отношений.                   | УК-3, УК-4              | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
|  |                         | Зачёт                           | Перечень вопросов для зачета                                |
|  |                         | Тестирование                    | Примерный перечень тестовых заданий                         |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях. Взаимодействие индивида и группы. | УК-3, УК-4              | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
|  |                         | Зачёт                           | Перечень вопросов для зачета                                |
|  |                         | Тестирование                    | Примерный перечень тестовых заданий                         |

|   |            |                                 |   |
|---|------------|---------------------------------|---|
| 5 Формы деловых коммуникаций.                               | УК-3, УК-4 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
|   |            | Зачёт                           | Перечень вопросов для зачета                                |
|   |            | Тестирование                    | Примерный перечень тестовых заданий                         |
| 6 Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении. | УК-4, УК-3 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
|   |            | Зачёт                           | Перечень вопросов для зачета                                |
|   |            | Тестирование                    | Примерный перечень тестовых заданий                         |

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

| Оценка                     | Баллы за ОМ                                | Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения |   |  |
|----------------------------|--|---|---|--|
|                            |  | знать   | уметь   | владеть  |
| 2<br>(неудовлетворительно) | < 60% от максимальной суммы баллов         | отсутствие знаний или фрагментарные знания  | отсутствие умений или частично освоенное умение             | отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков              |
| 3<br>(удовлетворительно)   | от 60% до 69% от максимальной суммы баллов | общие, но не структурированные знания   | в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение | в целом успешное, но не систематическое применение навыков           |
| 4 (хорошо)                 | от 70% до 89% от максимальной суммы баллов | сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания                             | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение    | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков |
| 5 (отлично)                | ≥ 90% от максимальной суммы баллов         | сформированные систематические знания   | сформированное умение                                       | успешное и систематическое применение навыков                        |

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

| Оценка | Формулировка требований к степени компетенции |
|--------|---|
|--------|---|

|                            |  |
|----------------------------|--|
| 2<br>(неудовлетворительно) | Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или<br>Знать на уровне <b>ориентирования</b> , представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения. |
| 3<br>(удовлетворительно)   | Знать и уметь на <b>репродуктивном</b> уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.   |
| 4 (хорошо)                 | Знать, уметь, владеть на <b>аналитическом</b> уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения.   |
| 5 (отлично)                | Знать, уметь, владеть на <b>системном</b> уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины.                             |

### 9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

1. Прямое деловое общение характеризуется:
  - а) ответными реакциями собеседников
  - б) общением в пределах видимости
  - в) непосредственным речевым контактом
2. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:
  - а) допускает возражения
  - б) уверенно держит бразды правления
  - в) ищет поддержку среди коллег
3. Цель формального приема в начале переговоров:
  - а) создать атмосферу взаимопонимания
  - б) высказать точку зрения своей стороны
  - в) выслушать точку зрения партнеров
4. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:
  - а) сознательности
  - б) постепенности
  - в) терпимости
5. Коммуникативная сторона общения:
  - а) взаимопонимание участников общения
  - б) обмен информацией между людьми
  - в) организация взаимодействия между людьми
6. Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами:
  - а) заражение
  - б) принуждение
  - в) убеждение
7. Скрытое управление поведением партнера:
  - а) манипулирование
  - б) принуждение
  - в) заражение
8. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и



- оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации:
- а) проекция
  - б) установка
  - в) эмпатия
9. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ...:
- а) мода
  - б) заражение
  - в) конформность
10. Процесс расшифровки смысла сообщений представляет собой ... слушание:
- а) эмпатическое
  - б) направленное
  - в) рефлексивное

### **9.1.2. Перечень вопросов для зачета**

1. Деловые коммуникации как наука и реальное явление. Соотношение понятия коммуникации с понятием общения.
2. Особенности и виды деловых коммуникаций.
3. Модели, отражающие структуру, элементы и динамику процесса коммуникации.
4. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.
5. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.
6. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.
7. Понятие и слагаемые имиджа делового человека.
8. Этикет делового человека.
9. Визитная карточка в деловой коммуникации.
10. Этика деловых отношений.
11. Конфликт (понятие, структура конфликта, способы разрешения конфликта).
12. Факторы, влияющие на восприятие индивида в процессе коммуникации.
13. Взаимодействие индивида и группы.
14. Деловая беседа, как форма деловой коммуникации.
15. Совещание, как форма деловой коммуникации.
16. Переговоры, как форма деловой коммуникации.
17. Речь как средство коммуникации и формы существования языка. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации.
18. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать.
19. Особенности подготовки публичной речи.
20. Документирование и документ.
21. Системы документации и культура оформления документов.
22. Служебно-деловая переписка.

### **9.1.3. Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии**

1. Стресс в профессиональной деятельности.
2. Эмоциональный интеллект.
3. Спор в деловой коммуникации.
4. Критика в процессе профессиональной деятельности.
5. Дружеские отношения в трудовом коллективе (виды, значение)
6. Профессиональная пригодность.
7. Особенности делового этикета в России.
8. Особенности делового этикета в США и Западной Европе.
9. Специфика восточного стиля делового общения.

10. Особенности этикета деловых приемов (делового застолья).
11. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
12. Этапы формирования эффективной команды.
13. Лидер и лидерство.
14. Трудоголизм (понятие, признаки, классификация).
15. Корпоративная культура в современном бизнесе: понятие, функции, типы.
16. Реклама как разновидность деловой коммуникации.
17. Троллинг как тип коммуникативного поведения в интернете.
18. Особенности невербальной коммуникации в деловом общении.
19. Свойства внимания. Как управлять вниманием собственным и чужим.
20. Молодежный сленг как социокультурный феномен.

## **9.2. Методические рекомендации**

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

- чтение или просмотр материала осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

- если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

- осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе / электронном журнале по дисциплине.

## **9.3. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

| Категории обучающихся | Виды дополнительных оценочных материалов                                       | 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, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки |

#### **9.4. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

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

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся 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 лиц с ограниченными возможностями здоровья и 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 лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФС  
протокол № 8 от «30» 8 2019 г.

### СОГЛАСОВАНО:

| Должность                         | Инициалы, фамилия | Подпись  |
|-----------------------------------|-------------------|--|
| Заведующий выпускающей каф. АСУ   | А.М. Корилов      | Согласовано,<br>9e8ba22e-f8dc-42a7-<br>a705-2441d49ffeee |
| Заведующий обеспечивающей каф. ФС | Т.И. Сулова       | Согласовано,<br>6cd9d2c4-8a67-41e9-<br>afa0-702d5a59e230 |
| Начальник учебного управления     | Е.В. Саврук       | Согласовано,<br>fa63922b-1fce-4aba-<br>845d-9ce7670b004c |

### ЭКСПЕРТЫ:

|                  |               |  |
|------------------|---------------|--|
| Доцент, каф. АСУ | А.И. Исакова  | Согласовано,<br>79bf1038-9d22-4279-<br>a1e8-7806307b7f82 |
| Доцент, каф. ФиС | Л.Л. Захарова | Согласовано,<br>99b56d4a-5ed0-40c3-<br>88c8-3a9ced18829e |

### РАЗРАБОТАНО:

|                  |              |  |
|------------------|--------------|--|
| Доцент, каф. ФиС | М.В. Крыгина | Разработано,<br>6d9b0e7d-9130-4400-<br>9211-84f3e7a4a67f |
|------------------|--------------|--|