

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)



УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования

Документ подписан электронной подписью
Сертификат: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820
Владелец: Троян Павел Ефимович
Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **09.03.01 Информатика и вычислительная техника**
Направленность (профиль) / специализация: **Автоматизированное управление бизнес-процессами и финансами**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **Факультет вычислительных систем (ФВС)**
Кафедра: **Кафедра экономической математики, информатики и статистики (ЭМИС)**
Курс: **1**
Семестр: **2**
Учебный план набора 2019 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

| Виды учебной деятельности | 2 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 | 2 |

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. Повышение уровня речевой культуры и коммуникативных способностей будущих специалистов.
2. Развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности.

1.2. Задачи дисциплины

1. Сформировать у студентов системное представление о речевом поведении в различных коммуникативных ситуациях.
2. Изучить теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации.
3. Обучить эффективным технологиям и практикам в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
4. Развить навыки деловой коммуникации (написание информационных писем, пресс- и пост-релизов, аналитических отчетов; проведение презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Индекс дисциплины: Б1.О.05.

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 |
|----------------------------------|-----------------------------------|---|
| Универсальные компетенции | | |

| | | |
|---|---|---|
| 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 | Знать генезис риторического искусства; основные этапы составления речи и построения речевого канона; основные понятия культуры речи; нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; особенности моделирования речи в разных речевых ситуациях; специфику коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. |
| | 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 | Иметь представление о разных речевых жанрах; успешно организовывать коммуникацию в зависимости от социального и профессионального контекста; использовать современный понятийный аппарат для освоения элементарных профессиональных навыков; |
| | 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 | Уметь выбирать жанр выступления в зависимости от речевой ситуации; выстраивать коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. |
| | 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 | Владеть навыками использования языковых норм в общении; филологических, психологическими приемами и техниками построения речи, необходимыми для работы с различными категориями слушателей; способностью составлять и произносить текст в разных видах и жанрах; способностью логико-композиционного анализа текста; способностью выстраивать диалог, вести дискуссию, спор, полемику. |
| Общепрофессиональные компетенции | | |
| - | - | - |

Профессиональные компетенции

| | | |
|---|---|---|
| - | - | - |
|---|---|---|

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 |
|---|-------------|-----------|
| | | 2 семестр |
| Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего | 36 | 36 |
| Лекционные занятия | 18 | 18 |
| Практические занятия | 18 | 18 |
| Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего | 36 | 36 |
| Подготовка к зачету | 11 | 11 |
| Подготовка к тестированию | 9 | 9 |
| Подготовка к устному опросу / собеседованию | 5 | 5 |
| Подготовка к дискуссии | 3 | 3 |
| Подготовка к выступлению (докладу) | 2 | 2 |
| Подготовка к коллоквиуму | 3 | 3 |
| Подготовка к тренингу | 3 | 3 |
| Общая трудоемкость (в часах) | 72 | 72 |
| Общая трудоемкость (в з.е.) | 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 |
|--|--------------|---------------|--------------|----------------------------|-------------------------|
| 2 семестр | | | | | |
| 1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление | 2 | 2 | 4 | 8 | УК-4 |
| 2 Коммуникативно-психологические основы делового общения | 2 | 2 | 5 | 9 | УК-4 |
| 3 Вербальные средства коммуникации | 2 | 2 | 4 | 8 | УК-4 |
| 4 Невербальные средства коммуникации | 2 | 2 | 5 | 9 | УК-4 |
| 5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях | 2 | 2 | 3 | 7 | УК-4 |
| 6 Конфликты и способы их решения | 2 | 2 | 4 | 8 | УК-4 |
| 7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях | 2 | 2 | 4 | 8 | УК-4 |
| 8 Деловая этика и этикет | 2 | 2 | 4 | 8 | УК-4 |

| | | | | | |
|---------------------------------|----|----|----|----|------|
| 9 Искусство ведения переговоров | 2 | 2 | 3 | 7 | УК-4 |
| 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 |
|--|---|--------------------------------------|-------------------------|
| 2 семестр | | | |
| 1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление | Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Коммуникативные роли и модели поведения в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 2 Коммуникативно-психологические основы делового общения | Психологические механизмы восприятия в коммуникации. Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 3 Вербальные средства коммуникации | Речевые приемы презентации. Речевое поведение. Типы стратегий речевого поведения в общении. Прямое, косвенное и скрытое речевое воздействие. Управление общением. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 4 Невербальные средства коммуникации | Формы невербальных коммуникаций. Жесты в коммуникациях. Взаиморасположение и позы собеседников в пространстве. Передача информации и способы влияния через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику, изменение мизансцены общения. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |

| | | | |
|---|---|----|------|
| 5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях | Имидж и его природа. Виды имиджа. Приемы и методы формирования речевого имиджа. Культура самопрезентации. Речевой имидж как средство создания благоприятного образа оратора. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 6 Конфликты и способы их решения | Конфликтное поведение и пути его преодоления. Модели разрешения конфликтов. Стратегия и тактика конфликтного поведения. Способы нейтрализации «блокирующих», конфликтных ситуаций в процессе общения в коллективе. Искусство ведения деловых переговоров. Техники эффективной деловой коммуникации. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях | Понятие сущность, основные характеристики и методология исследования стресса. Специфика и проблема управления стрессами в деловых коммуникациях. Психолого-педагогические барьеры общения в процессе межкультурного взаимодействия. Специфика и способы преодоления. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 8 Деловая этика и этикет | Особенности этикета деловых коммуникаций. Основные правила и принципы делового этикета. Методики установления контакта для успешного осуществления коммуникации в инокультурной среде. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 9 Искусство ведения переговоров | Понятие переговоров, их структурирование. Методика и технология организации переговоров. Организационно-процессуальные механизмы. Выстраивание грамотной и убедительной речи. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 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 |
|--|---|-----------------|-------------------------|
| 2 семестр | | | |
| 1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление | Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Коммуникативная культура в деловом общении. Современные тенденции развития деловых коммуникаций. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 2 Коммуникативно-психологические основы делового общения | Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляционные стратегии в общении. Способы гармонизации общения. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 3 Вербальные средства коммуникации | Средства деловой коммуникации. Основные методы моделирования речи. Понятие риторического идеала. Риторический канон: инвенция, диспозиция, элокуция. Формы устной и письменной деловой коммуникации. Деловая переписка | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |

| | | | |
|---|---|---|------|
| 4 Невербальные средства коммуникации | Фонационные средства невербальной коммуникации: экстралингвистика, паралингвистика, просодия. Оптико-кинетические средства коммуникации: выразительные движения, физиогномика, окулесика. Тактильные средства коммуникации: обоняние, осязание, слух, прикосновения. Пространственно-временные средства коммуникации: проксемика, хронемика (способ использования времени в деловой сфере). | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях | Этапы формирования имиджа. Средства самопрезентации. Внешняя (визуальная) и речевая презентации. Резюме как самопрезентация. Собеседование. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 6 Конфликты и способы их решения | Понятие конфликта, его структура и типы. Причины возникновения конфликтов. Модели разрешения конфликтов. Управление речевым поведением в конфликте. Средства создания и поддержания психологического комфорта в коллективе. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях | Методы и приемы стресс-менеджмента в деловых коммуникациях. Психопрофилактика стресса. Техники саморегуляции психологического состояния во время стресса. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |

| | | | |
|---------------------------------|--|----|------|
| 8 Деловая этика и этикет | Особенности официально-деловой речи. Речевой этикет. Подготовка деловых бумаг по правилам этикета. Язык служебных документов. Организационно-нормативная документация. Правила оформления деловых посланий в разных жанрах: резюме, заявление, анкета, деловые и информационные письма, соглашения, запросы, сопроводительные письма, служебные документы для внутренней коммуникации: распоряжения, приказы и другое. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 9 Искусство ведения переговоров | Организация переговоров. Определение цели и стратегии переговоров. Речевые стратегии и тактики убеждения в деловом дискурсе. Роль межкультурных различий в переговорном процессе и деловой коммуникации. Способы адаптации в поликультурном, межэтническом коллективе. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 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 |
|------------------------------------|-----------------------------|-----------------|-------------------------|----------------|
| 2 семестр | | | | |

| | | | | |
|--|---|---|------|---------------------------------|
| 1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление | Подготовка к зачету | 2 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-4 | Тестирование |
| | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 1 | УК-4 | Устный опрос / собеседование |
| | Итого | 4 | | |
| 2 Коммуникативно-психологические основы делового общения | Подготовка к дискуссии | 1 | УК-4 | Дискуссия |
| | Подготовка к зачету | 2 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-4 | Тестирование |
| | Подготовка к выступлению (докладу) | 1 | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
| | Итого | 5 | | |
| 3 Вербальные средства коммуникации | Подготовка к выступлению (докладу) | 1 | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
| | Подготовка к зачету | 1 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-4 | Тестирование |
| | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 1 | УК-4 | Устный опрос / собеседование |
| | Итого | 4 | | |
| 4 Невербальные средства коммуникации | Подготовка к зачету | 1 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к коллоквиуму | 2 | УК-4 | Коллоквиум |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-4 | Тестирование |
| | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 1 | УК-4 | Устный опрос / собеседование |
| | Итого | 5 | | |
| 5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях | Подготовка к дискуссии | 1 | УК-4 | Дискуссия |
| | Подготовка к зачету | 1 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-4 | Тестирование |
| | Итого | 3 | | |

| | | | | |
|---|---|----|------|------------------------------|
| 6 Конфликты и способы их решения | Подготовка к зачету | 1 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-4 | Тестирование |
| | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 1 | УК-4 | Устный опрос / собеседование |
| | Подготовка к тренингу | 1 | УК-4 | Тренинг |
| | Итого | 4 | | |
| 7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях | Подготовка к зачету | 1 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к коллоквиуму | 1 | УК-4 | Коллоквиум |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-4 | Тестирование |
| | Подготовка к тренингу | 1 | УК-4 | Тренинг |
| | Итого | 4 | | |
| 8 Деловая этика и этикет | Подготовка к зачету | 1 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-4 | Тестирование |
| | Подготовка к тренингу | 1 | УК-4 | Тренинг |
| | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 1 | УК-4 | Устный опрос / собеседование |
| | Итого | 4 | | |
| 9 Искусство ведения переговоров | Подготовка к дискуссии | 1 | УК-4 | Дискуссия |
| | Подготовка к зачету | 1 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-4 | Тестирование |
| | Итого | 3 | | |
| 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-4 | + | + | + | Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Коллоквиум, Устный опрос / собеседование, Тестирование, Дискуссия, Тренинг |

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 |
|---------------------------------|--|---|---|------------------|
| 2 семестр | | | | |
| Выступление (доклад) на занятии | 4 | 4 | 5 | 13 |
| Зачёт | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Коллоквиум | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Устный опрос / собеседование | 4 | 4 | 4 | 12 |
| Тестирование | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Дискуссия | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Тренинг | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Итого максимум за период | 33 | 33 | 34 | 100 |
| Нарастающим итогом | 33 | 66 | 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. Этика и профессиональный этикет: Учебное пособие / Т. И. Сулова - 2018. 85 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/7188>.

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 практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 230 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор;
- Проекционный экран;
- Камера;
- Микрофон;
- Тумба для докладчика;

- Магнитно-маркерная доска;
 - Комплект специализированной учебной мебели;
 - Рабочее место преподавателя.
- Программное обеспечение:
- Microsoft 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 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление | УК-4 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 2 Коммуникативно-психологические основы делового общения | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
| | | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Дискуссия | Примерный перечень тем для дискуссий |
| 3 Вербальные средства коммуникации | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
| | | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 4 Невербальные средства коммуникации | УК-4 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Коллоквиум | Примерный перечень вопросов для коллоквиума |
| | | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях | УК-4 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Дискуссия | Примерный перечень тем для дискуссий |

| | | | |
|---|------|------------------------------|--|
| 6 Конфликты и способы их решения | УК-4 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Тренинг | Примерный перечень тем для тренингов |
| 7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях | УК-4 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Коллоквиум | Примерный перечень вопросов для коллоквиума |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Тренинг | Примерный перечень тем для тренингов |
| 8 Деловая этика и этикет | УК-4 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Тренинг | Примерный перечень тем для тренингов |
| 9 Искусство ведения переговоров | УК-4 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Дискуссия | Примерный перечень тем для дискуссий |

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 (неудовлетворительно) | < 60% от максимальной суммы баллов | отсутствие знаний или фрагментарные знания | отсутствие умений или частично освоенное умение | отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков |
| 3 (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 (неудовлетворительно) | Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне ориентирования , 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 (удовлетворительно) | Знать и уметь на репродуктивном уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях. |
| 4 (хорошо) | Знать, уметь, владеть на аналитическом 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 системном 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. Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что:
 - а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели
 - б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом
 - в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений
 - г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи
2. Перцептивной стороной общения является:
 - а) обмен информацией между участниками общения
 - б) взаимодействие участников общения
 - в) взаимовлияние друг на друга участников общения
 - г) восприятие друг друга партнерами по общению
3. Коммуникации – это _____ информацией, идеями, мнениями между субъектами взаимодействия.

4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
 - а) жестов
 - б) информационных технологий
 - в) определенного темпа речи
 - г) похлопываний по плечу
 - д) устной речи
5. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
 - а) духовные идеалы партнера-адресата
 - б) когнитивные структуры партнера-адресата
 - в) потребности и склонности партнера-адресата
 - г) ценностные установки партнера-адресата
6. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
 - а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
 - б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
 - в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник
 - г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
7. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
 - а) аудиальными образами
 - б) зрительными образами
 - в) тактильными образами
8. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
 - а) временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
 - б) использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
 - в) преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
9. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:
 - а) выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
 - б) дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
 - в) расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
 - г) сокрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств
10. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
 - а) альтернативные
 - б) зеркальные
 - в) информационные
 - г) риторические

9.1.2. Перечень вопросов для зачета

1. Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление.
2. Коммуникативно-психологические основы делового общения.
3. Вербальные средства коммуникации.
4. Невербальные средства коммуникации.
5. Письменные формы делового общения.
6. Формирование имиджа в деловых коммуникациях.
7. Конфликты и способы их решения.
8. Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях.
9. Деловая этика и этикет.
10. Искусство ведения переговоров.

9.1.3. Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования

1. Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.

3. Коммуникативные роли и модели поведения в процессе делового общения.
4. Коммуникативная культура в деловом общении
5. Речевое поведение. Типы стратегий речевого поведения в общении.
6. Прямое, косвенное и скрытое речевое воздействие.
7. Управление общением. Использование эффективных речевых стратегий и тактик для успешного осуществления коммуникации.

9.1.4. Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии

1. Культура и техника речи в презентации делового партнера
2. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции
3. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления
4. Основные требования к оформлению делового письма
5. Основные виды официальных деловых писем
6. Условия эффективного речевого воздействия
7. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры
8. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации
9. Самопрезентация в деловых контактах
10. Виртуальная деловая коммуникация: базовые правила онлайн-общения

9.1.5. Примерный перечень тем для дискуссий

1. Назовите условия необходимые для осуществления коммуникации.
2. Какие элементы включает процесс коммуникации?
3. Назовите основные причины конфликтов в деловых коммуникациях.
4. Какие существуют способы преодоления стресса?
5. Обозначьте методики и техники саморегуляции психологического состояния в процессе осуществления деловых коммуникаций.

9.1.6. Примерный перечень вопросов для коллоквиума

1. Этнокультурные особенности общения в деловой среде.
2. Коммуникативные стратегии и тактики в построении позитивного межэтнического диалога.
3. Психолого-педагогические барьеры общения в процессе межкультурного взаимодействия. Специфика и способы преодоления.
4. Составление публичных выступлений, анализ текста.
5. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения.

9.1.7. Примерный перечень тем для тренингов

1. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления.
2. Искусство ведения деловых переговоров.
3. Система упражнений по управлению стрессом в деловой среде.
4. Деловое общение как взаимодействие партнеров.
5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
6. Способы влияния на партнера в процессе общения.
7. Манипуляционные стратегии в общении. Способы гармонизации общения.

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 2018 г.

СОГЛАСОВАНО:

| Должность | Инициалы, фамилия | Подпись |
|-----------------------------------|-------------------|--|
| Заведующий выпускающей каф. ЭМИС | И.Г. Боровской | Согласовано, 806d2ff7-778b-4ed6- a3d7-87623a208b8c |
| Заведующий обеспечивающей каф. ФС | Т.И. Сулова | Согласовано, 6cd9d2c4-8a67-41e9- afa0-702d5a59e230 |
| Начальник учебного управления | Е.В. Саврук | Согласовано, fa63922b-1fce-4aba- 845d-9ce7670b004c |

ЭКСПЕРТЫ:

| | | |
|----------------------------------|-----------------|--|
| Старший преподаватель, каф. ЭМИС | И.Г. Афанасьева | Согласовано, 14d2ad0b-0b75-401e- 9d97-39fca5825785 |
| Доцент, каф. ФиС | Л.Л. Захарова | Согласовано, 99b56d4a-5ed0-40c3- 88c8-3a9ced18829e |

РАЗРАБОТАНО:

| | | |
|------------------|--------------|--|
| Доцент, каф. ФиС | О.В. Горских | Разработано, 111c965b-a6e5-49ff- 9403-a14a0023528a |
|------------------|--------------|--|