МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

**УТВЕРЖДАЮ**
**Директор департамента образования**

_____ **П.Е. Троян**
«7» 06 2016 г.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ

**Направление подготовки** 27.03.02 " Управление качеством"
**Профиль программы** «Управление качеством в информационных системах»
**Квалификация (степень)** бакалавр
**Форма обучения** очная
**Факультет** ФИТ (Факультет инновационных технологий)
**Кафедра** УИ (Управление инновациями)
**Курс** 2 **Семестр** 3 **Количество недель**

**Учебный план набора 2013, 2014 года и последующих лет**
**Распределение рабочего времени:**

| № | Виды учебной работы | Семестр 1 | Семестр 2 | Семестр 3 | Семестр 4 | Семестр 5 | Семестр 6 | Семестр 7 | Семестр 8 | Всего | Единицы |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Лекции | | | | | | | | | | часов |
| 2. | Лабораторные работы | | | | | | | | | | часов |
| 3. | Практические занятия | | | 36 | | | | | | 36 | часов |
| 4. | Курсовой проект/работа (КРС) (аудиторная) | | | | | | | | | | часов |
| 5. | Всего аудиторных занятий (Сумма 1-4) | | | 36 | | | | | | 36 | часов |
| 6. | Из них в интерактивной форме | | | 18 | | | | | | 18 | часов |
| 7. | Самостоятельная работа студентов (СРС) | | | 36 | | | | | | 36 | часов |
| 8. | Всего (без экзамена) (Сумма 5,7) | | | | | | | | | | часов |
| 9. | Самост. работа на подготовку, сдачу экзамена | | | | | | | | | | часов |
| 10 | Общая трудоемкость (Сумма 8,9) | | | 72 | | | | | | 72 | часов |
| | (в зачетных единицах) | | | 2 | | | | | | 2 | ЗЕТ |

**Зачет** 3 **семестр** **Дифф. зачет** __ **семестр**

**Экзамен** ___ **семестр**

**Томск 2016**

Согласована на портале № 6141

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 13 от « 29 » 4 2016 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством» (бакалавриат), утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 92 от 09.02.2016 г.

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры УИ «__29_» __апреля___ 2016 г., протокол № 13.

Разработчик Доцент кафедры УИ _____ П.Н. Дробот
(должность, кафедра) (подпись) (Ф.И.О.)

Зав. Кафедрой Управление инновациями _____ Г.Н.Нариманова
(подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа согласована с факультетом инновационных технологий.

Декан ФИТ _____ Г.Н.Нариманова
(подпись) (Ф.И.О.)

**Эксперты:**

ТУСУР, ФИТ, каф.УИ (место работы) доцент (занимаемая должность) _____ М,Е.Антипин (инициалы, фамилия)

ТУСУР, ФИТ, каф.УИ (место работы) доцент (занимаемая должность) _____ Е.П.Губин (инициалы, фамилия)





Согласована на портале № 6141

1. **Цели и задачи дисциплины:**

*Цель* - обучить студентов основам успешных деловых коммуникаций и сформировать практические навыки оценки и анализа коммуникативных стратегий, партнеров по переговорам, а также навыки формирования собственной стратегии самопрезентации и бизнес-общения, приобретение практических коммуникативных навыков, необходимых для повышения уровня коммуникативной компетентности в области делового взаимодействия.

*Задачи:*

- приобретение знаний о современных технологических, этических и психологических требованиях к основным формам делового общения; обучение моральным принципам, нормам и правилам этикета;
- овладение навыками применения различных правил и приемов эффективного общения овладение методами и программными средствами обработки деловой информации; формирование способностей взаимодействия со службами информационных технологий и эффективного использования корпоративных информационных систем.
- выработать навыки публичного выступления;
- развить навыки подготовки презентации;
- подготовить к реальной коммуникации в бизнес - проектах (переговоры, работа в команде, деловая переписка, подготовка материалов).

2. **Место дисциплины в структуре ООП:**

Дисциплина Б1.В.ДВ.2.2 «Бизнес-коммуникации» относится к дисциплинам по выбору вариативной части цикла Б1. (Гуманитарный и социально- экономический цикл) ООП направления бакалавриата направлению 27.03.02 «Управление качеством». Изучение дисциплины базируется на материалах курсов «Культурология», «Русский язык делового общения», «Личностные компетенции предпринимателя», «Основы теории личности».

Междисциплинарные связи при параллельном освоении дисциплин устанавливаются с курсами «Деловое общение», «Геополитика и международные отношения».

Дисциплина «Бизнес-коммуникации» является средним звеном цикла гуманитарных дисциплин.

3. **Требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате изучения дисциплины студент должен обладать следующими компетенциями:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. (ОК-6);
- способностью руководить малым коллективом (ПК -7).

**В результате изучения дисциплины студент должен:**

**Знать**: нравственные требования к взаимоотношениям деловых людей; современные технологические, этические и психологические требования к основным формам деловой коммуникации; различные технологии, правила и приемы эффективной коммуникации; основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций.

**Уметь**: организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; разрабатывать документацию и материалы к переговорам с партнерами по инновационной деятельности; выполнять мероприятия по продвижению нового продукта на



Согласована на портале № 6141

рынок; распознавать различные типы личностей в коллективе и использовать соответствующие им приемы коммуникации; анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; применять различные правила и приемы эффективного общения; взаимодействовать со службами информационных технологий и эффективно использовать корпоративные информационные системы.

**Владеть**: навыками деловой коммуникации и высокой культурой взаимоотношений с коллегами, деловыми партнерами (клиентами, посетителями); навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; навыками извлечения необходимой информации в процессе общения; различными способами разрешения конфликтных ситуаций; методами формирования и поддержания этичного климата в организации основными методами таких форм деловой коммуникации, как публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации и т.д.; методами и программными средствами обработки деловой информации; навыком сбора коммерческой информации при создании и выведении на рынок нового продукта.

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет _____2_____ зачетных единицы.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| **Аудиторные занятия (всего)** | | | | | | | | | |
| В том числе: | | | | | | | | | |
| Лекции | | | | | | | | | |
| Лабораторные работы (ЛР) | | | | | | | | | |
| Практические занятия (ПЗ) | 36 | | | 36 | | | | | |
| Семинары (С) | | | | | | | | | |
| Коллоквиумы (К) | | | | | | | | | |
| Курсовой проект/(работа) (аудиторная нагрузка) | | | | | | | | | |
| *Другие виды аудиторной работы* | | | | | | | | | |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 36 | | | 36 | | | | | |
| В том числе: | | | | | | | | | |
| Курсовой проект (работа) (самостоятельная работа) | | | | | | | | | |
| Расчетно-графические работы | | | | | | | | | |
| Реферат | | | | | | | | | |
| *Другие виды самостоятельной работы* | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен) | зачет | | | зачет | | | | | |
| Общая трудоемкость час | 72 | | | 72 | | | | | |
| Зачетные Единицы | 2 | | | 2 | | | | | |


Согласована на портале № 6141

**5. Содержание дисциплины**

**5.1. Разделы дисциплин и виды занятий**

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Лекц. час. | ЛР час. | ПЗ час. | СРС час. | Всего час. | ОК ПК |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Бизнес-коммуникации: виды и их роль в развитии (предприятия, бизнеса, проекта). Теории коммуникаций, их классификация и модели. | | | 6 | 8 | 14 | ОК-5; ОК-6; ПК-7 |
| 2 | Коммуникационный процесс, самостоятельное мышление и критический подход. Управление организационными коммуникациями | | | 8 | 8 | 16 | |
| 3 | Этика деловых коммуникаций. Письменные деловые коммуникации. Устные деловые коммуникации | | | 10 | 6 | 16 | |
| 4 | Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения | | | 6 | 4 | 10 | |
| 5 | Деловые переговоры. Ведение презентации. Язык контрактов и новостей экономики. Публичное выступление как форма бизнес - коммуникации | | | 6 | 6 | 12 | |

**5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)** *не предусмотрено*

**5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами**

| № п/п | Наименование обеспечивающих (предыдущих) и обеспечиваемых (последующих) дисциплин | № № разделов данной дисциплины из табл.5.1, для которых необходимо изучение обеспечивающих (предыдущих) и обеспечиваемых (последующих) дисциплин | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Предшествующие дисциплины** | | | | | | |
| Личностные компетенции предпринимателя | | + | + | + | | + |
| Основы теорий личности | | + | + | + | + | |
| Русский язык делового общения | | + | + | | | + |
| Культурология | | + | + | | + | |
| **Последующие дисциплины** | | | | | | |
| Правоведение | | + | + | | + | + |

**5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий**



Согласована на портале № 6141

| Перечень компетенций | Виды занятий | | | Формы контроля |
|---|---|---|---|---|
| | Л | ПЗ | СРС | |
| ОК-5;<br>ОК-6;<br>ПК-7. | | +<br>+<br>+ | +<br>+<br>+ | Устный ответ на практическом занятии, отчет по практической работе, подготовка материала по теме, участие в обсуждении, в практических процедурах.. Проверка конспекта самоподготовки. Контрольная работа. |

Л – лекция, ПЗ – практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента

## 6. Методы и формы организации обучения

Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах

| Формы<br>Методы | Практические/ семинарские Занятия (час) | СРС | Всего |
|---|---|---|---|
| Работа в команде | 2 | | 2 |
| Case-study (метод конкретных ситуаций) | 4 | | 4 |
| Решение ситуационных задач | 2 | | 2 |
| Мозговой штурм | 4 | | 4 |
| Дебаты | 6 | | 6 |
| Итого | 18 | | 18 |

## 7. Практические занятия

| № | № раздела дисциплины из табл. 5.1 | Тематика практических занятий (семинаров) | Трудоемкость (час) | Компетенции |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | Бизнес-коммуникации: виды и их роль в развитии (предприятия, бизнеса, проекта). Теории коммуникаций, их классификация и модели. | 6 | ОК-5;<br>ОК-6;<br>ПК-7. |
| 2 | 2 | Коммуникационный процесс, самостоятельное мышление и критический подход. Управление организационными коммуникациями | 8 | ОК-5;<br>ОК-6;<br>ПК-7. |
| 3 | 3 | Этика деловых коммуникаций. Письменные деловые коммуникации. Устные деловые коммуникации | 10 | ОК-5;<br>ОК-6;<br>ПК-7. |
| 4 | 4 | Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения | 6 | ОК-5;<br>ОК-6;<br>ПК-7. |
| 5 | 5 | Деловые переговоры. Ведение презентации. Язык контрактов и новостей экономики. Публичное выступление как форма бизнес - коммуникации | 6 | ОК-5;<br>ОК-6;<br>ПК-7. |

**8. Лабораторный практикум**: *не предусмотрен.*



Согласована на портале № 6141

**9. Самостоятельная работа**

| № | № раздела | Тематика самостоятельной работы | Трудоёмкость | Компетенции |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | Коммуникации в бизнесе, структура процесса общения, ключевые коммуникативные умения. | 8 | ОК-5; ОК-6; ПК-7. |
| 2 | 2 | Концепция М. Маклюэна. Постмодернистский подход в теории коммуникации. Элементы и этапы коммуникационного процесса. | 8 | ОК-5; ОК-6; ПК-7. |
| 3 | 3 | Основные модели принятия этических управленческих решений. | 6 | ОК-5; ОК-6; ПК-7. |
| 4 | 4 | Выбор подхода: предупреждение разногласий; подавление разногласий; обострение разногласий; преобразование разногласий в поиск решений; принятие решений. | 4 | ОК-5; ОК-6; ПК-7. |
| 5 | 5 | Использование мультимедиа технологий при создании бизнес - презентаций | 6 | ОК-5; ОК-6; ПК-7. |

**10. Примерная тематика курсовых проектов (работ)** *курсовые работы не предусмотрены.*

**11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов**

**Таблица 11.1** Балльные оценки для элементов контроля.

| Элементы учебной деятельности | Максимальный балл на 1 -ую КТ с начала семестра | Максимальный балл за период между 1 КТ и 2КТ | Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра | Всего за семестр |
|---|---|---|---|---|
| Посещение занятий | 7 | 7 | 7 | **21** |
| Работа и ответ на практическом занятии | 9 | 9 | 9 | **27** |
| Контрольные работы на практических занятиях | 14 | 19 | 19 | **52** |
| **Итого максимум за период:** | **30** | **35** | **35** | **100** |
| **Нарастающим итогом** | **30** | **65** | **100** | **100** |

**Таблица 11.2** Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

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

**Таблица 11.3** – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

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



Согласована на портале № 6141

**12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

**12.1 Основная литература**


1. Инновации: учебное пособие / Министерство образования и науки Российской Федерации, Российский государственный университет инновационных технологий и предпринимательства. - М.: РГУИТП, 2010 - Ч. 7: Практика делового общения в процессе реализации инновационного проекта / А. А. Харин [и др.]. - М.: РГУИТП, 2010. - 39 с.: (10 экз. в биб-ке ТУ СУР).
2. Садохин, Александр Петрович. Межкультурная коммуникация [Текст]: учебное пособие для вузов / А. П. Садохин. - М.: Альфа-М, 2013 ; М. : ИНФРА-М, 2013. - 288 с. (119 экз. в биб-ке ТУСУР).
3. Белинская, Александра Борисовна. Конфликтология в социальной работе [Текст]: учебное пособие / А. Б. Белинская. - М.: Дашков и К0, 2012. - 224 с. (10 экз.в биб-ке ТУСУР).


**12.2 Дополнительная литература**


1. Бизнес-коммуникация - Деловой журнал. [Электронный ресурс] URL: http://b-mania.ru/online/business/biznes-kommunikacia.html (дата обращения 10.04.2014)
2. Деловые коммуникации: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе / Емельянова Е. А. - 2012. 18 с. [Электронный ресурс] URL: http://edu.tusur.ru/training/publications/3331 (дата обращения 10.04.2014)
3. Конфликтология: Учебник для вузов / А. Я. Кибанов [и др.]; Министерство образования и науки Российской Федерации, Государственный университет управления. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Инфра-М, 2007. - 300с. (10 экз. в биб-ке ТУСУР).
4. Егидес, Аркадий Петрович. Психология конфликта [Текст]: учебное пособие / А. П. Егидес. - М.: Московская финансово-промышленная академия, 2011. - 320 с. (1 экз. в биб-ке ТУСУР).


**12.3 Перечень методических указаний**


1. Деловые коммуникации: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе / Емельянова Е. А. - 2012. 18 с. [Электронный ресурс] URL: http://edu.tusur.ru/training/publications/3331.


**13. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

Для проведения практических занятий необходимо мультимедийное оборудование: проектор, экран, стационарный компьютер или ноутбук, ОС Windows, ПО Microsoft Office, компьютерный класс (в расчете 1 компьютер на студента), ОС Windows.



Согласована на портале № 6141

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ» (ТУСУР)

**УТВЕРЖДАЮ**
**Проректор по учебной работе**
_____ **П. Е. Троян**

«___» _____ 2016 г.

# ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ *ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ*

БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ

**Уровень основной образовательной программы** Бакалавриат
(бакалавриат, магистратура, специалитет)

**Направление(я) подготовки (специальность)** 27.03.02 " Управление качеством"
(полное наименование направления подготовки (специальности))

**Профиль(и)** «Управление качеством в информационных системах»
(полное наименование профиля направления подготовки (специальности))

**Форма обучения** очная
(очная, очно-заочная (вечерняя), заочная)

**Факультет** ФИТ – Факультет инновационных технологий
(сокращенное и полное наименование факультета)

**Кафедра** УИ – Управление инновациями
(сокращенное и полное наименование кафедры)

**Курс** 2 **Семестр** 3

**Учебный план набора** 2013, 2014 **года и последующих лет.**

**Зачет** 3 **семестр** **Диф. зачет** нет **семестр**

**Экзамен** нет **семестр**

**Томск 2016**





Согласована на портале № 6141

# 1 Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

**Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций**

| Код | Формулировка компетенции | Этапы формирования компетенции |
|---|---|---|
| **ОК-5** | способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Должен знать методы и способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;<br>Должен уметь общаться в устной, а так же излагать информацию в письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;<br>Должен владеть навыками коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного |


Согласована на портале № 6141

| | | |
|---|---|---|
| | | взаимодействия. |
| **ОК-6** | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. | Должен знать как работать в коллективе, как воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Уметь работать в любом коллективе, уметь принимать и воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Владеть навыками работы в коллективе и возможностью воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия |
| **ПК-7** | способностью руководить малым коллективом | Знать как руководить малым коллективом. Уметь руководить малым коллективом. Владеть навыками руководства малым коллективом. |

# 2 Реализация компетенций

## 2.1 Компетенция ОК-5

**ОК-5:** способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия**.**

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 2.

**Таблица 2– Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания**

| 1. Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|---|---|---|---|
| **Содержание этапов** | методы и способы коммуникации в устной и письменной | общаться в устной, а так же излагать информацию в | навыками коммуникаций в устной и письменной |



Согласована на портале № 6141

| | | | |
|---|---|---|---|
| | формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. | формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. |
| **Виды занятий** | • Практические занятия;<br>• Самостоятельная работа студентов | • Практические занятия; | • Самостоятельная работа студентов |
| **Используемые средства оценивания** | • Тест;<br>• Контрольная работа;<br>• Выполнение домашнего задания | • Оформление и защита рефератов | • Проверка конспекта самостоятельной работы |

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенции на всех этапах приведены в таблице 3.

**Таблица 3 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенции по этапам**

| Показатели и критерии | Знать | Уметь | Владеть |
|---|---|---|---|
| **Отлично (высокий уровень)** | Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем | Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы |
| **Хорошо (базовый уровень)** | Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования | Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем |
| **Удовлетворительно (пороговый уровень)** | Обладает базовыми общими знаниями | Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач | Работает при прямом наблюдении |


Согласована на портале № 6141

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

**Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах**

| Показатели и критерии | Знать | Уметь | Владеть |
|---|---|---|---|
| **Отлично (высокий уровень)** | • анализирует межличностные и межкультурные взаимодействия;<br>• представляет способы и результаты коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; | • свободно общается в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. | • Владеет способами коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках;<br>• свободно владеет методикой решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. |
| **Хорошо (базовый уровень)** | • имеет представление о межличностных и межкульнурных взаимодействиях;<br>• аргументирует способы и результаты коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках. | • самостоятельно подбирает и готовит информацию для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;<br>• может общаться на инностранном языке. | • критически осмысливает полученные знания;<br>• владеет отдельными способами решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. |
| **Удовлетворительно (пороговый уровень)** | • дает определения основных понятий;<br>• знает основные задач межличностного и межкультурного | • умеет работать со справочной литературой;<br>• умеет понимать иностранную речь | • владеет терминологией предметной области знания. |



Согласована на портале № 6141

| | | | |
|---|---|---|---|
| | взаимодействия. | | |

## 2.2 Компетенция ОК-6

**ОК-6:** способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого вида занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5– Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|---|---|---|---|
| **Содержание этапов** | как работать в коллективе, как воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | работать в любом коллективе, уметь принимать и воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | навыками работы в коллективе и возможностью воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия |
| **Виды занятий** | • Практическая работа | • Выполнение домашнего задания;<br>• Самостоятельная работа студентов | • Самостоятельная работа |
| **Используемые средства оценивания** | • Тест;<br>• Контрольная работа;<br>• Выполнение домашнего задания | • Защита отчета по практике | •Проверка конспекта самостоятельной работы |

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенции на всех этапах приведены в таблице 6.

**Таблица 6 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенции по этапам**

| Показатели и критерии | Знать | Уметь | Владеть |
|---|---|---|---|
| **Отлично** | Обладает | Обладает диапа- | Контролирует |


Согласована на портале № 6141

| | | | |
|---|---|---|---|
| **(высокий уровень)** | фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости | зоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем | работу, проводит оценку, совершенствует действия работы |
| **Хорошо (базовый уровень)** | Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования | Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем |
| **Удовлетворительно (пороговый уровень)** | Обладает базовыми общими знаниями | Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач | Работает при прямом наблюдении |

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 7.

**Таблица 7 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах**

| **Показатели и критерии** | **Знать** | **Уметь** | **Владеть** |
|---|---|---|---|
| **Отлично (высокий уровень)** | как работать в коллективе, как воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | работать в любом коллективе, уметь принимать и воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | навыками работы в коллективе и возможностью воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия |
| **Хорошо (базовый уровень)** | что такое социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | принимать и воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | возможностью воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия |
| **Удовлетворительно (пороговый уровень)** | что такое коллектив и какие трудности могут возникнуть при работе в нем. | адаптироваться в разных социальных, этнических и культурных сферах. | навыками восприятия социальных различий |



Согласована на портале № 6141

### 2.3 Компетенция ПК-7

**ПК-7:** способностью руководить малым коллективом.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 8.

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|---|---|---|---|
| Содержание этапов | как руководить малым коллективом. | руководить малым коллективом. | навыками руководства малым коллективом. |
| Виды занятий | • Практическая работа | • Выполнение домашнего задания;<br>• Самостоятельная работа студентов | • Самостоятельная работа |
| Используемые средства оценивания | • Тест;<br>• Контрольная работа;<br>• Выполнение домашнего задания | • Защита отчета по практике<br>• Диф. зачет | • Диф. зачет |

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенции на всех этапах приведены в таблице 9.

**Таблица 9 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенции по этапам**

| Показатели и критерии | Знать | Уметь | Владеть |
|---|---|---|---|
| **Отлично (высокий уровень)** | Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем | Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы |
| **Хорошо (базовый уровень)** | Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования | Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем |


Согласована на портале № 6141

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Удовлетворительно (пороговый уровень)** | Обладает базовыми общими знаниями | Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач | Работает при прямом наблюдении |

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 10.

**Таблица 10 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах**

| Показатели и критерии | Знать | Уметь | Владеть |
|---|---|---|---|
| **Отлично (высокий уровень)** | как грамотно и рационально руководить малым коллективом. Знать подходы и методы управления. | руководить малым коллективом, находить пути решения в сложных ситуациях. | навыками руководства малым коллективом, методами разрешения спорных ситуаций. |
| **Хорошо (базовый уровень)** | как грамотно и рационально руководить малым коллективом. | руководить малым коллективом. | навыками руководства малым коллективом. |
| **Удовлетворительно (пороговый уровень)** | основные подходы руководства малым коллективом. | находить способы руководства малым коллективом. | подходом к руководству малым коллективом. |

# 3. Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются следующие материалы:

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в составе:

*Темы для самостоятельной работы*

1. Коммуникации в бизнесе, структура процесса общения, ключевые коммуникативные умения.
2. Концепция М. Маклюэна. Постмодернистский подход в теории коммуникации.



Согласована на портале № 6141

3. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
4. Основные модели принятия этических управленческих решений
5. Выбор подхода: предупреждение разногласий; подавление разногласий; обострение разногласий; преобразование разногласий в поиск решений; принятие решений.
6. Использование мультимедиа технологий при создании бизнес - презентаций

*Контрольные вопросы:*

1. Определения общения и коммуникации.
2. Чем обусловлен коммуникативный барьер?
3. Что такое фонетический и семантический барьер в понимании?
4. В чем заключаются стилистический и логический барьер?
5. Социально-культурный барьер в понимании и барьер отношений - что это?
6. Различия в авторитарной и диалогической коммуникациях?
7. Дайте понятия этики, морали, нравам и обычаям.
8. Каковы основы профессиональной этики?
9. В чем заключаются этические принципы делового общения по Хосмеру?
10. Этикет и его функции.
11. Значения взглядов.
12. **Внимательное слушание — в чем заключается?**
13. **Барьеры, мешающие активному слушанию.**
14. **Какие барьеры на пути передачи информации вы знаете?**
15. **Препятствия в деловом общении.**
16. **Цели перефразирования?**
17. **Чего достигает редактирование?**
18. **Мотивирование - поиск чего?**
19. **Для чего служит резюмирование?**
20. **Правила отражения чувств.**
21. **Как сообщить собеседнику о собственных чувствах?**
22. **Сравните открытые и закрытые вопросы.**
23. **Какие еще виды вопросов вы знаете?**
24. **Правила выяснения потребностей партнера по общению.**
25. **Особенности рационального и обвинительного подходов в поведении.**
26. **Какие существуют стратегии поведения в конфликте.**
27. **Целесообразность применения стратегий в деловом общении.**
28. **Какие роли в конфликте могут занимать люди?**
29. **Конфликтные личности.**
30. **Принципы общения с «трудными людьми».**


Согласована на портале № 6141

# 3 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы: методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

**Основная литература**

1.Инновации: учебное пособие / Министерство образования и науки Российской Федерации, Российский государственный университет инновационных технологий и предпринимательства. - М.: РГУИТП, 2010 - Ч. 7: Практика делового общения в процессе реализации инновационного проекта / А. А. Харин [и др.]. - М.: РГУИТП, 2010. - 39 с.: (10 экз. в биб-ке ТУ СУР).

2.Садохин, Александр Петрович. Межкультурная коммуникация [Текст]: учебное пособие для вузов / А. П. Садохин. - М.: Альфа-М, 2013 ; М. : ИНФРА-М, 2013. - 288 с. (119 экз. в биб-ке ТУСУР).

3.Белинская, Александра Борисовна. Конфликтология в социальной работе [Текст]: учебное пособие / А. Б. Белинская. - М.: Дашков и К0, 2012. - 224 с. (10 экз.в биб-ке ТУСУР).

**Дополнительная литература**

1.Бизнес-коммуникация - Деловой журнал. [Электронный ресурс] URL: http://b-mania.ru/online/business/biznes-kommunikacia.html (дата обращения 10.04.2014)

2.Деловые коммуникации: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе / Емельянова Е. А. - 2012. 18 с. [Электронный ресурс] URL: http://edu.tusur.ru/training/publications/3331 (дата обращения 10.04.2014)

3.Конфликтология: Учебник для вузов / А. Я. Кибанов [и др.]; Министерство образования и науки Российской Федерации, Государственный университет управления. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Инфра-М, 2007. - 300с. (10 экз. в биб-ке ТУСУР).

4. Егидес, Аркадий Петрович. Психология конфликта [Текст]: учебное пособие / А. П. Егидес. - М.: Московская финансово-промышленная академия, 2011. - 320 с. (1 экз. в биб-ке ТУСУР).

**Перечень методических указаний**

2. Деловые коммуникации: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе / Емельянова Е. А. - 2012. 18 с. [Электронный ресурс] URL: http://edu.tusur.ru/training/publications/3331 (дата обращения 10.04.2014)
3. Коммуникации и деловое общение в инновационной сфере. Мультимедиа-учебное пособие [Электронный ресурс] URL: http://www.kazhdy.ru/andrey_miroshnichenko/inkommun (дата обращения 10.04.2014).



Согласована на портале № 6141