

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: **20.03.01 Техносферная безопасность**

Направленность (профиль) / специализация: **Защита окружающей среды**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **Радиоконструкторский факультет (РКФ)**

Кафедра: **Кафедра радиоэлектронных технологий и экологического мониторинга (РЭТЭМ)**

Курс: **1**

Семестр: **1**

Учебный план набора 2023 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. 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).

Часть блока дисциплин: Обязательная часть.

Модуль дисциплин: Общеобразовательный модуль (soft skills – SS).

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 нормативные, коммуникативные, этические аспекты социального взаимодействия в устной и письменной речи; особенности моделирования речи в разных речевых ситуациях; специфику коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе делового общения в коллективе |
|                                                                                           | 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 успешно организовывать коммуникацию в зависимости от социального и профессионального контекстов; использовать современный понятийный аппарат для освоения элементарных профессиональных навыков                                                                                                                                 |
|                                                                                           | УК-3.3. Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; учитывает мнения и особенности поведения окружающих; ориентирован на результат                                              | Владеет навыками работы с различными категориями слушателей в команде; способностью составлять и произносить текст в разных видах и жанрах; способностью логико-композиционного анализа текста; способностью выстраивать диалог в команде                                                                                             |

|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | УК-5.1. Знает особенности социально-исторического развития различных культур, особенности межкультурного разнообразия общества, правила и технологии эффективного межкультурного взаимодействия | Знает основные события отечественной и всеобщей истории в их взаимосвязи и взаимообусловленности; место и роль России в истории человечества                                          |
|                                                                                                                              | УК-5.2. Умеет понимать и воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах                                                          | Умеет анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества; ориентироваться в современных проблемах социально-экономической и общественно-политической жизни |
|                                                                                                                              | УК-5.3. Владеет навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения                                                                                      | Владеет навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики с учетом этических норм поведения                                                                         |
| <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                                                                                                   | 14          | 14        |
| Подготовка к контрольной работе                                                                                       | 4           | 4         |
| Подготовка к тестированию                                                                                             | 6           | 6         |
| Подготовка к устному опросу / собеседованию                                                                           | 3           | 3         |
| Подготовка к дискуссии                                                                                                | 3           | 3         |
| 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 Основные характеристики деловой коммуникации | 4            | 2             | 7            | 13                         | УК-3, УК-5              |
| 2 Средства коммуникации                        | 2            | 4             | 8            | 14                         | УК-3, УК-5              |
| 3 Формы деловой коммуникации                   | 4            | 4             | 11           | 19                         | УК-3, УК-5              |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях            | 4            | 4             | 7            | 15                         | УК-3, УК-5              |
| 5 Этика и этикет деловых отношений             | 4            | 4             | 3            | 11                         | УК-3, УК-5              |
| 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 Основные характеристики деловой коммуникации | Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс               | 4                                    | УК-3, УК-5              |
|                                                | Итого                                                                                                                                | 4                                    |                         |
| 2 Средства коммуникации                        | Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации | 2                                    | УК-3, УК-5              |
|                                                | Итого                                                                                                                                | 2                                    |                         |
| 3 Формы деловой коммуникации                   | Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление                                                         | 4                                    | УК-3, УК-5              |
|                                                | Итого                                                                                                                                | 4                                    |                         |

|                                     |                                                                                                                                                                  |    |            |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------|
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях | Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта | 4  | УК-3, УК-5 |
|                                     | Итого                                                                                                                                                            | 4  |            |
| 5 Этика и этикет деловых отношений  | Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека                      | 4  | УК-3, УК-5 |
|                                     | Итого                                                                                                                                                            | 4  |            |
| 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 Основные характеристики деловой коммуникации | Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление            | 2               | УК-3, УК-5              |
|                                                | Итого                                                             | 2               |                         |
| 2 Средства коммуникации                        | Вербальные и невербальные средства коммуникации                   | 4               | УК-3, УК-5              |
|                                                | Итого                                                             | 4               |                         |
| 3 Формы деловой коммуникации                   | Искусство ведения переговоров                                     | 4               | УК-3, УК-5              |
|                                                | Итого                                                             | 4               |                         |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях            | Манипуляционные стратегии в общении. Способы гармонизации общения | 4               | УК-3, УК-5              |
|                                                | Итого                                                             | 4               |                         |
| 5 Этика и этикет деловых отношений             | Речевые стратегии и тактики убеждения в деловом дискурсе          | 4               | УК-3, УК-5              |
|                                                | 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 Основные характеристики деловой коммуникации | Подготовка к зачету                         | 2               | УК-3, УК-5              | Зачёт                           |
|                                                | Подготовка к контрольной работе             | 1               | УК-3, УК-5              | Контрольная работа              |
|                                                | Подготовка к тестированию                   | 2               | УК-3, УК-5              | Тестирование                    |
|                                                | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 2               | УК-3, УК-5              | Устный опрос / собеседование    |
|                                                | Итого                                       | 7               |                         |                                 |
| 2 Средства коммуникации                        | Подготовка к дискуссии                      | 2               | УК-3, УК-5              | Дискуссия                       |
|                                                | Подготовка к зачету                         | 2               | УК-3, УК-5              | Зачёт                           |
|                                                | Подготовка к контрольной работе             | 1               | УК-3, УК-5              | Контрольная работа              |
|                                                | Подготовка к тестированию                   | 1               | УК-3, УК-5              | Тестирование                    |
|                                                | Подготовка к выступлению (докладу)          | 2               | УК-3, УК-5              | Выступление (доклад) на занятии |
|                                                | Итого                                       | 8               |                         |                                 |
| 3 Формы деловой коммуникации                   | Подготовка к выступлению (докладу)          | 4               | УК-3, УК-5              | Выступление (доклад) на занятии |
|                                                | Подготовка к зачету                         | 4               | УК-3, УК-5              | Зачёт                           |
|                                                | Подготовка к контрольной работе             | 1               | УК-3, УК-5              | Контрольная работа              |
|                                                | Подготовка к тестированию                   | 1               | УК-3, УК-5              | Тестирование                    |
|                                                | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 1               | УК-3, УК-5              | Устный опрос / собеседование    |
|                                                | Итого                                       | 11              |                         |                                 |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях            | Подготовка к дискуссии                      | 1               | УК-3, УК-5              | Дискуссия                       |
|                                                | Подготовка к зачету                         | 4               | УК-3, УК-5              | Зачёт                           |
|                                                | Подготовка к контрольной работе             | 1               | УК-3, УК-5              | Контрольная работа              |
|                                                | Подготовка к тестированию                   | 1               | УК-3, УК-5              | Тестирование                    |
|                                                | Итого                                       | 7               |                         |                                 |
| 5 Этика и этикет деловых отношений             | Подготовка к зачету                         | 2               | УК-3, УК-5              | Зачёт                           |
|                                                | Подготовка к тестированию                   | 1               | УК-3, УК-5              | 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-3                    | +                         | +          | +         | Выступление (доклад) на занятии, Дискуссия, Зачёт, Контрольная работа, Тестирование, Устный опрос / собеседование |
| УК-5                    | +                         | +          | +         | Выступление (доклад) на занятии, Дискуссия, Зачёт, Контрольная работа, Тестирование, Устный опрос / собеседование |

### 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                           | 5                                              | 5                                           | 10                                                        | 20               |
| Контрольная работа              | 5                                              | 5                                           | 10                                                        | 20               |
| Устный опрос / собеседование    | 5                                              | 5                                           | 5                                                         | 15               |
| Тестирование                    | 5                                              | 5                                           | 5                                                         | 15               |
| Дискуссия                       | 5                                              | 5                                           | 5                                                         | 15               |
| Итого максимум за период        | 30                                             | 30                                          | 40                                                        | 100              |
| Нарастающим итогом              | 30                                             | 60                                          | 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)   |
| 65 – 69                         |                                                          |                         |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено) | 60 – 64                                                  | E (посредственно)       |
|                                 | 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>.
2. Деловые коммуникации: Методические указания по подготовке к практическим занятиям и для самостоятельной работы для студентов вузов всех направлений и специальностей подготовки бакалавров, специалистов и магистров / О. В. Горских - 2022. 12 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/10093>.

### 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>.

### 7.3. Учебно-методические пособия

#### 7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации: внутрикультурный диалог и дискурсивные практики: Учебно-методическое пособие для студентов всех направлений и специальностей подготовки / О. В. Горских - 2022. 53 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/10179>.
2. Межкультурная коммуникация: обучение и адаптация иностранных студентов, студентов-инофонов: Учебно-методическое пособие для студентов всех направлений и специальностей подготовки / О. В. Горских - 2022. 53 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/10172>.

#### 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, 209 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 Основные характеристики деловой коммуникации | УК-3, УК-5              | Зачёт                           | Перечень вопросов для зачета                                   |
|                                                |                         | Контрольная работа              | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ       |
|                                                |                         | Устный опрос / собеседование    | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
|                                                |                         | Тестирование                    | Примерный перечень тестовых заданий                            |
| 2 Средства коммуникации                        | УК-3, УК-5              | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии    |
|                                                |                         | Зачёт                           | Перечень вопросов для зачета                                   |
|                                                |                         | Контрольная работа              | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ       |
|                                                |                         | Тестирование                    | Примерный перечень тестовых заданий                            |
|                                                |                         | Дискуссия                       | Примерный перечень тем для дискуссий                           |

|                                     |            |                                 |                                                                |
|-------------------------------------|------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 3 Формы деловой коммуникации        | УК-3, УК-5 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии    |
|                                     |            | Зачёт                           | Перечень вопросов для зачета                                   |
|                                     |            | Контрольная работа              | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ       |
|                                     |            | Устный опрос / собеседование    | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
|                                     |            | Тестирование                    | Примерный перечень тестовых заданий                            |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях | УК-3, УК-5 | Зачёт                           | Перечень вопросов для зачета                                   |
|                                     |            | Контрольная работа              | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ       |
|                                     |            | Тестирование                    | Примерный перечень тестовых заданий                            |
|                                     |            | Дискуссия                       | Примерный перечень тем для дискуссий                           |
| 5 Этика и этикет деловых отношений  | УК-3, УК-5 | 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. 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 вариантов (заданий) контрольных работ**

1. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.

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.

#### **9.1.4. 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.

#### **9.1.5. 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

#### **9.1.6. 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.

### **9.2. 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 9.4.

Таблица 9.4 – 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 № 10 от «16» 12 2022 г.

### СОГЛАСОВАНО:

| Должность                           | Инициалы, фамилия | Подпись                                                  |
|-------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------|
| Заведующий выпускающей каф. РЭТЭМ   | В.И. Туев         | Согласовано,<br>a755e75e-6728-43c8-<br>b7c9-755f5cd688d8 |
| Заведующий обеспечивающей каф. ФС   | В.В. Орлова       | Согласовано,<br>e5bed15c-8ba7-4432-<br>a72f-f86cdce57904 |
| И.О. начальника учебного управления | И.А. Лариошина    | Согласовано,<br>c3195437-a02f-4972-<br>a7c6-ab6ee1f21e73 |

### ЭКСПЕРТЫ:

|                    |                |                                                          |
|--------------------|----------------|----------------------------------------------------------|
| Доцент, каф. РЭТЭМ | В.С. Солдаткин | Согласовано,<br>20f9f21b-db84-4e42-<br>8e40-98cd2ddd9cbe |
| Доцент, каф. ФиС   | Л.Л. Захарова  | Согласовано,<br>99b56d4a-5ed0-40c3-<br>88c8-3a9ced18829e |

### РАЗРАБОТАНО:

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