

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
 Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
 «НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
 ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ  
 Директор ШБИП

Чайковский Д.В.  
 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ПРИЕМ 2017 г.**  
**ФОРМА ОБУЧЕНИЯ очная**

**Деловая коммуникация**

|   |   |    |
|---|---|----|
| Направление подготовки/<br>специальность                | 21.03.01 Нефтегазовое дело  |    |
| Образовательная программа<br>(направленность (профиль)) | Нефтегазовое дело   |    |
| Специализация   | Эксплуатация и обслуживание объектов транспорта<br>и хранения нефти, газа и продуктов переработки |    |
| Уровень образования                                     | высшее образование - бакалавриат  |    |
| Курс  | 1   | 1  |
| Трудоемкость в кредитах<br>(зачетных единицах)          | 1   |    |
| Виды учебной деятельности                               | Временной ресурс  |    |
| Контактная (аудиторная)<br>работа, ч                    | Лекции  | 8  |
|   | Практические занятия  | 8  |
|   | Лабораторные занятия  | 0  |
|   | ВСЕГО   | 16 |
| Самостоятельная работа, ч                               |   | 20 |
| ИТОГО, ч  |   | 36 |

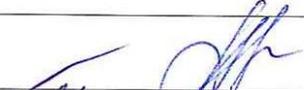
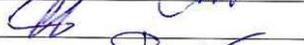
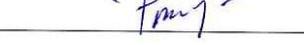
Вид промежуточной  
аттестации

**зачет**

Обеспечивающее  
подразделение

**ОСГН ШБИП**

Зав. кафедрой - руководитель  
отделения на правах кафедры  
Руководитель ООП  
Преподаватель

|  |                |
|--|----------------|
|  | Лукьянова Н.А. |
|  | Брусник О.В.   |
|  | Родионова Е.В. |

## 1. Цели освоения дисциплины (модуля)

Целями освоения дисциплины является формирование у обучающихся определенного ООП (п. 6 Общей характеристики ООП) состава компетенций для подготовки к профессиональной деятельности.

| Код компетенции | Наименование компетенции   | Результаты освоения ООП | Составляющие результатов освоения (дескрипторы компетенции) |   |
|-----------------|--|-------------------------|---|---|
|                 |  |                         | Код   | Наименование  |
| УК(У)-4         | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (-ых) языке (-ах) |                         | УК(У)-4.В1  | Владеет навыками публичного выступления, самопрезентации  |
|                 |  |                         | УК(У)-4.В2  | Владеет способностью вести дискуссию в профессиональной деятельности                                    |
|                 |  |                         | УК(У)-4.У1  | Умеет применять основные правила в устной и письменной деловой коммуникации                             |
|                 |  |                         | УК(У)-4.У2  | Умеет осуществлять выбор стратегии регулирования конфликтной ситуации в профессиональном взаимодействии |
|                 |  |                         | УК(У)-4.У3  | Умеет использовать современные коммуникационные технологии в общении с партнерами                       |
|                 |  |                         | УК(У)-4.31  | Знает правила деловой коммуникации  |
|                 |  |                         | УК(У)-4.32  | Знает нормы этикета и протоколы официальных мероприятий   |

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП

Дисциплина относится к базовой части Блока 1 учебного плана образовательной программы.

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

После успешного освоения дисциплины будут сформированы результаты обучения:

| Планируемые результаты обучения по дисциплине |   | Код компетенции |
|---|---|-----------------|
| Код   | Наименование  |                 |
| РД-1  | Владеть навыками выступления с докладами, презентациями, сообщениями по общенаучной и профессиональной тематике | УК(У)-4         |
| РД-2  | Владеть навыками ведения дискуссий в сфере профессиональной деловой коммуникации                                | УК(У)-4         |
| РД-3  | Владеть навыками письменной деловой коммуникации с использованием профессиональной терминологии                 | УК(У)-4         |
| РД-4  | Владеть навыками выбора стратегии регулирования конфликтной ситуации в деловой коммуникации                     | УК(У)-4         |
| РД-5  | Владеть навыками использования современных коммуникационных технологий в общении с партнерами                   | УК(У)-4         |
| РД-6  | Знать правила деловой коммуникации  | УК(У)-4         |
| РД-7  | Иметь представление об этикетных нормах и протоколе официальных мероприятий                                     | УК(У)-4         |

Оценочные мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации представлены в календарном рейтинг-плане дисциплины.

## 4. Структура и содержание дисциплины

### Основные виды учебной деятельности

| Разделы дисциплины   | Формируемый результат обучения по дисциплине | Виды учебной деятельности | Объем времени, ч. |
|--|--|---------------------------|-------------------|
| Раздел 1. Основы деловой коммуникации, этикет и протокол официальных мероприятий | РД 1 -7                                      | Лекции                    | 2                 |
|  |  | Практические занятия      | 2                 |
|  |  | Самостоятельная работа    | 5                 |
| Раздел 2. Технологии и стратегии устного делового взаимодействия                 | РД 1 -7                                      | Лекции                    | 2                 |
|  |  | Практические занятия      | 2                 |
|  |  | Самостоятельная работа    | 5                 |
| Раздел 3. Технологии и стратегии письменного делового взаимодействия             | РД 1 -7                                      | Лекции                    | 2                 |
|  |  | Практические занятия      | 2                 |
|  |  | Самостоятельная работа    | 5                 |
| Раздел 4. Разрешение конфликтов и противоречий в деловой коммуникации            | РД 1 -7                                      | Лекции                    | 2                 |
|  |  | Практические занятия      | 2                 |
|  |  | Самостоятельная работа    | 5                 |

Содержание разделов дисциплины:

|   |
|---|
| <b>Раздел 1. Основы деловой коммуникации, этикет и протокол официальных мероприятий</b> |
|---|

Понятие общения. Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Типология общения (классификации Э. Берна, Н. Сагатовского и др.). Особенности делового общения. Цели, функции и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т. д. Проблема коммуникативной компетентности делового человека. Уровни (взаимо)понимания. Коммуникативные барьеры и их преодоление.

**Темы лекций:**

- Особенности делового стиля общения: цели, функции и основные задачи деловой коммуникации.

**Темы практических занятий:**

- Коммуникативные барьеры и их преодоление.

|   |
|---|
| <b>Раздел 2. Технологии и стратегии устного делового взаимодействия</b> |
|---|

Виды устных форм делового взаимодействия. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления. Приемы воздействия на аудиторию. Социальная дистанция и организация пространства общения. Особенности делового общения с использованием мультимедийных средств коммуникации (презентации, видео- и конференцсвязь). Деловая беседа. Собеседование при приеме на работу. Технология телефонных бесед. Деловое совещание. Пресс-конференция. Деловая полемика, правила ее проведения. Переговоры как форма деловой коммуникации.

**Темы лекций:**

- Особенности устной деловой коммуникации: публичное выступление и приемы воздействия на аудиторию.

**Темы практических занятий:**

- Переговоры как форма деловой коммуникации.

|   |
|---|
| <b>Раздел 3. Технологии и стратегии письменного делового взаимодействия</b> |
|---|

Особенности письменного официально-делового стиля. Классификация письменных документов. Правила оформления и ведения документации. Деловая переписка и ее особенности с учетом международной специфики. Этика письменных коммуникаций с использованием технических средств. Составление резюме: правила, структура, формат. Подготовка и оформление портфолио специалиста: цель, форма, структура. Написание деловых писем (в т.ч. электронного письма). Ведение деловой переписки.

**Темы лекций:**

1. Особенности письменной деловой коммуникации: ведение деловой переписки.

**Темы практических занятий:**

1. Подготовка и оформление портфолио специалиста: цель, форма, структура.

|  |
|--|
| <b>Раздел 4. Разрешение конфликтов и противоречий в деловой коммуникации</b> |
|--|

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта и его динамика. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально-психологический, организационный). Этика управления конфликтной ситуацией. Практика разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж.

**Темы лекций:**

1. Конфликты в деловых отношениях: структура, причины, способы разрешения.

**Темы практических занятий:**

1. Управление конфликтной ситуацией.

## **5. Организация самостоятельной работы студентов**

Самостоятельная работа студентов при изучении дисциплины предусмотрена в следующих видах и формах:

- Работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса
- Работа в электронном курсе (изучение теоретического материала, выполнение индивидуальных заданий и контролируемых мероприятий и др.);
- Поиск, анализ, структурирование и презентация информации
- Подготовка к практическим и семинарским занятиям
- Подготовка к контрольной работе, к зачету

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Методическое обеспечение**

**Основная литература:**

1. Деловая коммуникация: учебное пособие / Национальный исследовательский Томский политехнический университет (ТПУ) ; сост. О. А. Казакова, А. Н. Серебренникова, Е. М. Филиппова.- Томск: Изд-во ТПУ, 2013. — URL: <http://www.lib.tpu.ru/fulltext2/m/2015/m024.pdf>(дата обращения 28.04.2017) Режим доступа: из корпоративной сети ТПУ.- Текст: электронный.
2. Федорчук, Л. С.. Психология делового общения: учебное пособие / Л. С. Федорчук; Национальный исследовательский Томский политехнический университет (ТПУ), Институт социально-гуманитарных технологий (ИСГТ), Кафедра социологии, психологии и права (СОЦ). — Томск: Изд-во ТПУ, 2013. — URL: <http://www.lib.tpu.ru/fulltext2/m/2013/m344.pdf>(дата обращения 28.04.2017) Режим

- доступа: из корпоративной сети ТПУ.- Текст: электронный.
3. Кузин, А. Ю. Искусство ведения переговоров: практикум / А. Ю. Кузин, Ю. И. Кузина; Национальный исследовательский Томский политехнический университет (ТПУ). — Томск: Изд-во ТПУ, 2010. — URL: <http://www.lib.tpu.ru/fulltext2/m/2011/m168.pdf> (дата обращения 28.04.2017) Режим доступа: из корпоративной сети ТПУ.- Текст: электронный.

#### Дополнительная литература

1. Галанина, Е. В. Социокультурное пространство инженерной деятельности: этика, риторика, этикет: учебное пособие / Е. В. Галанина; Национальный исследовательский Томский политехнический университет (ТПУ). — Томск: Изд-во ТПУ, 2013. — URL: <http://www.lib.tpu.ru/fulltext2/m/2014/m084.pdf> (дата обращения 28.04.2017) Режим доступа: из корпоративной сети ТПУ.- Текст: электронный.
2. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика: учебное пособие / И. Н. Кузнецов. — 4-е, изд. — Москва: Дашков и К, 2017. — 406 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/93402> (дата обращения 28.04.2017) Режим доступа: из корпоративной сети ТПУ.
3. Кузнецов, И. Н. Деловое общение: учебное пособие / И. Н. Кузнецов. — 6-е изд. — Москва: Дашков и К, 2017. — 524 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/93544> (дата обращения 28.04.2017) Режим доступа: из корпоративной сети ТПУ.

#### 6.2 Информационное обеспечение

Internet-ресурсы (в т.ч. в среде LMS MOODLE и др. образовательные и библиотечные ресурсы):

1. Электронный курс «Деловая коммуникация». Режим доступа: <https://stud.lms.tpu.ru/course/view.php?id=1990>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» - <https://e.lanbook.com/>

Используемое лицензионное программное обеспечение (в соответствии с

#### Перечнем лицензионного программного обеспечения ТПУ):

1. Microsoft Office 2007 Standard Russian Academic; Microsoft Office 2013 Standard Russian Academic;
2. Document Foundation LibreOffice;
3. Cisco Webex Meetings
4. Zoom Zoom

#### 7. Особые требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

В учебном процессе используется следующее оборудование:

| № | Наименование специальных помещений   | Наименование оборудования   |
|---|--|---|
| 1 | Аудитория для проведения учебных занятий всех типов, курсового проектирования, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации<br>634034 г. Томская область, Томск, Советская улица, д.73, стр.1, 140 | -Компьютер – 1 шт.;<br>-Проектор - 1 шт.;<br>-Доска аудиторная настенная - 1 шт.;<br>-Микрофон ИТС Escort T-621A - 1 шт.;<br>-Аналоговый микшерный пульт BEHRINGER XENYX Q802USB - 1 шт.;<br>-Экран Projecta 213*280 см - 1 шт.;<br>-Активная акустическая система RCF K70 5 Вт - 4 шт.; Комплект учебной мебели на 108 посадочных мест |
| 2 | Аудитория для проведения учебных занятий всех типов, курсового проектирования,   | -Компьютер – 1 шт.;<br>-Проектор - 1 шт.;<br>-Доска аудиторная настенная - 1 шт.;   |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации<br>634034 г. Томская область, Томск, Советская улица, д.73, стр.1,141  | -Микрофон ITC Escort T-621A - 1 шт.;<br>-Аналоговыймикшерныйпульта ВЕHRINGER XENYX Q802USB - 1 шт.;<br>-Экран Projecta 213*280 см - 1 шт.;<br>Комплект учебной мебели на 96 посадочных мест   |
| 3 | Аудитория для проведения учебных занятий всех типов, курсового проектирования, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации<br>634034 г. Томская область, Томск, Советская улица, д.73, стр.1,142                       | -Компьютер – 1шт.;<br>-Проектор - 1 шт.;<br>-Доска аудиторная настенная - 1 шт.;<br>-Микрофон ITC Escort T-621A - 1 шт.;<br>-Аналоговыймикшерныйпульта ВЕHRINGER XENYX Q802USB - 1 шт.;<br>-Экран Projecta 213*280 см - 1 шт.;<br>Комплект учебной мебели на 96 посадочных мест   |
| 4 | Аудитория для проведения учебных занятий всех типов, курсового проектирования, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации<br>634034 г. Томская область, Томск, Советская улица, д.73, стр.1, 113                      | -Компьютер - 1 шт.;<br>-Проектор - 1 шт.;<br>-Доска электронная белая прямой проекции Hitachi HT-FX-77WL - 1 шт.;<br>-Доска аудиторная настенная - 1 шт.;<br>-Комплект учебной мебели на 30 посадочных мест.  |
| 5 | Аудитория для проведения учебных занятий всех типов, курсового проектирования, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации<br>634034 г. Томская область, Томск, Советская улица, д.73, стр.1, 319                      | -Компьютер - 1 шт.;<br>-Проектор – 1 шт.;<br>-Доска аудиторная настенная - 1 шт.;<br>Комплект учебной мебели на 26 посадочных мест.   |
| 6 | Аудитория для проведения учебных занятий всех типов, курсового проектирования, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации<br>634034 г. Томская область, Томск, Советская улица, д.73, стр.1, 320                      | -Компьютер - 11 шт.;<br>-Проектор – 1 шт.;<br>-Доска аудиторная настенная - 1 шт.;<br>-Терминал Vega X5, групповой терминал ВКС - 1 шт.;<br>-Доска белая магнитная - 1 шт.;<br>-Интерактивная ЖК-панель SaharaInteractive PI-1900 19" - 1 шт.;<br>-Документ-камера AverVision SPC300 - 1 шт.;<br>-Микрофон Beyerdynamic SHM 205 А<br>Конденсаторный микрофон на гусиной шее - 2 шт.;<br>-Мини-система Самсунг - 1 шт.;<br>-Усилитель RCF UP 1123 - 1 шт.;<br>-Управляемая камера RS-232 Sony EVI-D70 - 1 шт.;<br>-Экран Baronet NTSC (3:4) 244/96 - 2 шт.;<br>-Акустическая система RCF PL 60 Встр. потолочный гр-ль, 6 Вт, 70/100 В - 8 шт.;<br>Комплект учебной мебели на 60 посадочных мест. |
| 7 | Аудитория для проведения учебных занятий всех типов, курсового проектирования, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации<br>634034 г. Томская область, Томск, Советская улица, д.73, стр.1, 321                      | -Компьютер - 9 шт.;<br>-Проектор - 2шт.;<br>-Экран Baronet NTSC (3:4) 244/96 - 1 шт.;<br>-Доска аудиторная настенная - 1 шт.;<br>Комплект учебной мебели на 20 посадочных мест.   |
| 8 | Аудитория для проведения учебных занятий всех типов, курсового проектирования, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (компьютерный класс)<br>634034 г. Томская область, Томск, Советская улица, д.73, стр.1, 330 | -Компьютер - 19 шт.;<br>-Проектор - 1шт.;<br>-Принтер-1 шт.;<br>Комплект учебной мебели на 15 посадочных мест.  |
| 9 | Аудитория для проведения учебных занятий всех типов, курсового проектирования, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации   | -Компьютер - 10 шт.;<br>-Телевизор - 2 шт.;<br>-Доска аудиторная настенная - 1 шт.;<br>-Доска учебная " Esselte " Швеция - 1 шт.;   |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | 634034 г. Томская область, Томск, Советская улица, д.73, стр.1, 332  | Комплект учебной мебели на 26 посадочных мест   |
| 10 | Аудитория для проведения учебных занятий всех типов, курсового проектирования, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации<br>634034 г. Томская область, Томск, Советская улица, д.73, стр.1, 426 | -Компьютер - 1 шт.;<br>-Телевизор-1 шт.;<br>-Доска аудиторная-1 шт.<br>Комплект учебной мебели на 10 посадочных мест                  |
| 11 | Аудитория для проведения учебных занятий всех типов, курсового проектирования, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации<br>634034 г. Томская область, Томск, Советская улица, д.73, стр.1, 504 | -Компьютер - 11 шт.;<br>-Телевизор-1 шт.;<br>-Доска аудиторная-1 шт.<br>Комплект учебной мебели на 24 посадочных мест                 |
| 13 | Аудитория для проведения учебных занятий всех типов, курсового проектирования, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации<br>634034, Томская область, г. Томск, Усова улица, 7, 101              | -Компьютер - 1 шт.;<br>- Проектор - 2 шт.;<br>-Доска аудиторная настенная - 1 шт.;<br>Комплект учебной мебели на 140 посадочных мест. |
| 14 | Аудитория для проведения учебных занятий всех типов, курсового проектирования, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации<br>634034, Томская область, г. Томск, Усова улица, 7, 201              | -Компьютер - 1 шт.;<br>- Проектор - 2 шт.;<br>-Доска аудиторная настенная - 1 шт.;<br>Комплект учебной мебели на 98 посадочных мест.  |

Рабочая программа составлена на основе Общей характеристики образовательной программы по всем направлениям подготовки (приема 2017 г., очная форма обучения).

Разработчик(и):

| Должность | ФИО            |
|-----------|----------------|
| Доцент    | Завьялова З.С. |

Программа одобрена на заседании кафедры социальных коммуникаций (протокол от «09»июня 2017 г. № 7).

Зав. кафедрой – руководитель отделения  
на правах кафедры,  
д.ф.н., профессор

 /Лукьянова Н.А./  
подпись