

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

УТВЕРЖДАЮ  
 Директор ШБИП

Д.В.Чайковский

2020 г.

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

Деловая коммуникация		
Направление подготовки/ специальность	38.03.02 Менеджмент	
Образовательная программа (направленность (профиль))	Менеджмент	
Специализация	Производственный менеджмент	
Уровень образования	высшее образование - бакалавриат	
Курс	1 семестр 1	
Трудоемкость в кредитах (зачетных единицах)	1	
Виды учебной деятельности	Временной ресурс	
Контактная (аудиторная) работа, ч	Лекции	2
	Практические занятия	2
	Лабораторные занятия	0
	<b>ВСЕГО</b>	<b>4</b>
Самостоятельная работа, ч		32
<b>ИТОГО, ч</b>		<b>36</b>

Вид промежуточной аттестации	зачет	Обеспечивающее подразделение	ОСГН ШБИП
Заведующий кафедрой - руководитель отделения на правах кафедры Руководитель ООП Преподаватель			Лукьянова Н.А.
			Видяев И.Г.
			Латышева Е.В.
			Родионова Е.В.

2020 г.

## 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)	Р2	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.З1	Знает правила деловой коммуникации
			УК(У)-4.З2	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. Введение в деловую коммуникацию	РД 1-7	Лекции	1
		Практические занятия	0
		Самостоятельная работа	10
Раздел 2. Технологии и стратегии устного и письменного делового взаимодействия	РД1-7	Лекции	1
		Практические занятия	0
		Самостоятельная работа	10
Раздел 3. Разрешение конфликтов и противоречий в деловой коммуникации	РД 1-7	Лекции	2
		Практические занятия	0
		Самостоятельная работа	12

Содержание разделов дисциплины:

##### **Раздел 1. Введение в деловую коммуникацию**

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:**

1. Особенности делового стиля общения: цели, функции и основные задачи деловой коммуникации (1 час)

##### **Раздел 2. Технологии и стратегии устного и письменного делового взаимодействия**

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:**

1. Технологии и стратегии устной и письменной деловой коммуникации (1 час)

##### **Темы практических занятий:**

##### **Раздел 3. Разрешение конфликтов и противоречий в деловой коммуникации**

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 практических занятий:**

1. Коммуникативные барьеры и их преодоление. Тренинг

### **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. Учебно-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 и программное обеспечение

Internet-ресурсы (в т.ч. в средеLMS 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/>

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы доступны по ссылке: <https://www.lib.tpu.ru/html/irs-and-pdb>

Используемое лицензионное программное обеспечение (в соответствии с **Перечнем лицензионного программного обеспечения ТПУ**):

1. Microsoft Office 2007 Standard Russian Academic;
- 2.Document Foundation LibreOffice;
- 3.CiscoWebexMeetings
4. ZoomZoom

## 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 634034 г. Томская область, Томск, Советская улица, д.73, стр.1, 140	-Компьютер – 1шт.; -Проектор - 1 шт.; -Доска аудиторная настенная - 1 шт.; -Микрофон ИТС Escort T-621A - 1 шт.; -Аналоговый микшерныйпульт BEHRINGER XENYX Q802USB - 1 шт.; -Экран Projecta 213*280 см - 1 шт.; -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, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 634034 г. Томская область, Томск, Советская улица, д.73, стр.1, 319	-Компьютер - 1 шт.; -Проектор – 1 шт.; -Доска аудиторная настенная - 1 шт.; Комплект учебной мебели на 26 посадочных мест.

Рабочая программа составлена на основе Общей характеристики образовательной программы по направлению 38.03.02 Менеджмент, специализация «Производственный менеджмент» (приема 2017 г., заочная форма обучения).

Разработчик(и):

Должность	Подпись	ФИО
Доцент		Завьялова З.С.

Программа одобрена на заседании кафедры менеджмента (протокол от 16.05.2017 г. №36)

Директор ШИП  
к.т.н.

  
/А. А. Осадченко/  
подпись

