

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

«01» 09 2020 г.

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

**Деловая коммуникация**

Направление подготовки/ специальность	15.03.01 Машиностроение		
Образовательная программа (направленность (профиль))	Машиностроение		
Специализация	Конструкторско-технологическое обеспечение автоматизированных машиностроительных производств		
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	8	
	Практические занятия	8	
	Лабораторные занятия	0	
	ВСЕГО	16	
	Самостоятельная работа, ч	20	
	ИТОГО, ч	36	

Вид промежуточной  
аттестации

**зачет**

Обеспечивающее  
подразделение

**ОСГН ШБИП**

Заведующий кафедрой -  
руководитель отделения на  
правах кафедры  
Руководитель ООП  
Преподаватель

Лукьянова Н.А.

Ефременков Е.А.

Завьялова З.С.

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)	Р3, Р4, Р6	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-6	Лекции	2
	РД-7	Практические занятия	2
		Самостоятельная работа	5
Раздел 2. Технологии и стратегии устного делового взаимодействия	РД-1	Лекции	2
	РД-2	Практические занятия	2
		Самостоятельная работа	5
Раздел 3. Технологии и стратегии письменного делового взаимодействия	РД-3	Лекции	2
	РД-5	Практические занятия	2
		Самостоятельная работа	5
Раздел 4. Разрешение конфликтов и противоречий в деловой коммуникации	РД-4	Лекции	2
		Практические занятия	2
		Самостоятельная работа	5

Содержание разделов дисциплины:

##### **Раздел 1. Основы деловой коммуникации, этикет и протокол официальных мероприятий**

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.

##### **Темы практических занятий:**

1. Коммуникативные барьеры и их преодоление.

##### **Раздел 2. Технологии и стратегии устного 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. Особенности устной деловой коммуникации: публичное выступление и приемы воздействия на аудиторию.

### **Темы практических занятий:**

1. Переговоры как форма деловой коммуникации.

## **Раздел 3. Технологии и стратегии письменного делового взаимодействия**

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.

## **Раздел 4. 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 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 28.04.2020) 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 28.04.2020) 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 28.04.2020) 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 28.04.2020) 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 28.04.2020) 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 28.04.2020) 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/>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – <https://elibrary.ru>
4. Электронно-библиотечная система «Лань» - <https://e.lanbook.com/>
5. Электронно-библиотечная система «ZNANIUM.COM» - <https://new.znanium.com/>
6. Электронно-библиотечная система «Юрайт» - <https://urait.ru/>
7. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru>

Информационно-справочные системы:

1. Информационно-справочная система КОДЕКС – <https://kodeks.ru/>
2. справочно-правовая система КонсультантПлюс – <http://www.consultant.ru/>

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. Office 2007 Standard Russian Academic; Office 2013 Standard Russian Academic; Office 2016 Standard Russian Academic;
2. LibreOffice;
3. Webex Meetings
4. Zoom.

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

В учебном процессе используется следующее лабораторное оборудование для практических и лабораторных занятий:

№	Наименование специальных помещений	Наименование оборудования
1.	Аудитория для проведения учебных занятий всех типов, курсового проектирования, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 634034, Томская область, г. Томск, Советская улица, д. 73, стр. 1, 320	Доска аудиторная настенная - 1 шт.; Тумба стационарная - 1 шт.; Комплект учебной мебели на 60 посадочных мест; Микрофон Beyerdynamic SHM 205 A Конденсаторный микрофон на гусиной шее - 2 шт.; Экран Baronet NTSC (3:4) 244/96 - 2 шт.; Управляемая камера RS-232 Sony EVI-D70 - 1 шт.; Терминал Vega X5, групповой терминал ВКС - 1 шт.; Мини-система Самсунг - 1 шт.; Акустическая система RCF PL 60 Встр. потолочный гр-ль, 6 Вт, 70/100 В - 8 шт.; Документ-камера AverVision SPC300 - 1 шт.; Усилитель RCF UP 1123 - 1 шт.; Интерактивная ЖК-панель Sahara Interactive PI-1900 19" - 1 шт.; Доска белая магнитная - 1 шт.; Компьютер - 11 шт.
2.	Аудитория для проведения учебных занятий всех типов, курсового проектирования, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 634034, Томская область, г. Томск, Советская улица, д. 73, стр. 1, 321	Экран Baronet NTSC (3:4) 244/96 - 1 шт.; Компьютер - 9 шт.; Проектор - 2 шт. Доска аудиторная настенная - 1 шт.; Шкаф для одежды - 1 шт.; Шкаф для документов - 1 шт.; Тумба подкатная - 1 шт.; Комплект учебной мебели на 20 посадочных мест;

Рабочая программа составлена на основе Общей характеристики образовательной программы по направлению 15.03.01 Машиностроение, профиль «Машиностроение», специализация «Конструкторско-технологическое обеспечение автоматизированных машиностроительных производств», (приема 2017 г., очная форма обучения).

Разработчик(и):

Должность		ФИО
Доцент		Завьялова З.С.

Программа одобрена на заседании кафедры ТМСРП (протокол от «28» апреля 2017 г. №11).

Заведующий кафедрой –  
руководитель ОМ ИШНПТ,  
д.т.н, профессор

 В.А. Клименов

### Лист изменений рабочей программы дисциплины

Учебный год	Содержание /изменение	Обсуждено на заседании Отделения материаловедения (протокол)
2018/2019 учебный год	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обновлено программное обеспечение</li> <li>2. Обновлен состав профессиональных баз данных и информационно-справочных систем</li> <li>3. Обновлено содержание разделов дисциплины</li> <li>4. Обновлен список литературы, в том числе ссылок ЭБС</li> <li>5. Изменена система оценивания</li> </ol>	от «30» августа 2018г. № 7
2019/2020 учебный год	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обновлено программное обеспечение</li> <li>2. Обновлен состав профессиональных баз данных и информационно-справочных систем</li> <li>3. Обновлено содержание разделов дисциплины</li> <li>4. Обновлен список литературы, в том числе ссылок ЭБС</li> </ol>	от «01» июля 2019 г. № 19/1
2020/2021 учебный год	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обновлено программное обеспечение</li> <li>2. Обновлен состав профессиональных баз данных и информационно-справочных систем</li> <li>3. Обновлено содержание разделов дисциплины</li> <li>4. Обновлен список литературы, в том числе ссылок ЭБС</li> </ol>	от «01» сентября 2020 г. № 36/1