

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

«26» 06 2020 г.

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

| Деловая коммуникация                                 |                                                                                |         |     |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|
| Направление подготовки/специальность                 | 01.03.02                                                                       |         |     |
| Образовательная программа (направленность (профиль)) | Прикладная математика и информатика                                            |         |     |
| Специализация                                        | Прикладная математика и информатика                                            |         |     |
| Уровень образования                                  | Применение математических методов для решения инженерных и экономических задач |         |     |
| Курс                                                 | высшее образование - бакалавриат                                               |         |     |
| Трудоемкость в кредитах (зачетных единицах)          | 1                                                                              | семестр | 1,2 |
| Виды учебной деятельности                            | 1                                                                              |         |     |
| Контактная (аудиторная) работа, ч                    | Временной ресурс                                                               |         |     |
|                                                      | 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 |       |                              | Лукьянова Н.А. |
| Руководитель ООП                                               |       |                              | Крицкий О.Л.   |
| Преподаватель                                                  |       |                              | 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) | Р5                      | 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.В1<br>УК(У)-4.В2<br>УК(У)-4.У1<br>УК(У)-4.У2<br>УК(У)-4.У3<br>УК(У)-4.З1<br>УК(У)-4.З2 |
| РД-2                                          | Владеть навыками ведения дискуссий в сфере профессиональной деловой коммуникации                                |  | УК(У)-4.В1<br>УК(У)-4.В2<br>УК(У)-4.У1<br>УК(У)-4.У2<br>УК(У)-4.У3<br>УК(У)-4.З1<br>УК(У)-4.З2 |
| РД-3                                          | Владеть навыками письменной деловой коммуникации с использованием профессиональной терминологии                 |  | УК(У)-4.В1<br>УК(У)-4.В2<br>УК(У)-4.У1<br>УК(У)-4.У2<br>УК(У)-4.У3<br>УК(У)-4.З1<br>УК(У)-4.З2 |
| РД-4                                          | Владеть навыками выбора стратегии регулирования конфликтной ситуации в деловой коммуникации                     |  | УК(У)-4.В1<br>УК(У)-4.В2<br>УК(У)-4.У1                                                         |

|      |                                                                                               |                                                                                                |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                                               | УК(У)-4.У2<br>УК(У)-4.У3<br>УК(У)-4.31<br>УК(У)-4.32                                           |
| РД-5 | Владеть навыками использования современных коммуникационных технологий в общении с партнерами | УК(У)-4.В1<br>УК(У)-4.В2<br>УК(У)-4.У1<br>УК(У)-4.У2<br>УК(У)-4.У3<br>УК(У)-4.31<br>УК(У)-4.32 |
| РД-6 | Знать правила деловой коммуникации                                                            | УК(У)-4.В1<br>УК(У)-4.В2<br>УК(У)-4.У1<br>УК(У)-4.У2<br>УК(У)-4.У3<br>УК(У)-4.31<br>УК(У)-4.32 |
| РД-7 | Иметь представление об этикетных нормах и протоколе официальных мероприятий                   | УК(У)-4.В1<br>УК(У)-4.В2<br>УК(У)-4.У1<br>УК(У)-4.У2<br>УК(У)-4.У3<br>УК(У)-4.31<br>УК(У)-4.32 |

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. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------|-------------------|
| <b>Раздел 1. Основы деловой коммуникации, этикет и протокол официальных мероприятий</b> | РД-1                                         | Лекции                    | 2                 |
|                                                                                         | РД-2                                         | Практические занятия      | 2                 |
|                                                                                         | РД-3                                         | Самостоятельная работа    | 5                 |
|                                                                                         | РД-4                                         |                           |                   |
|                                                                                         | РД-5                                         |                           |                   |
|                                                                                         | РД-6                                         |                           |                   |
|                                                                                         | РД-7                                         |                           |                   |
| <b>Раздел 2. Технологии и стратегии устного делового взаимодействия</b>                 | РД-1                                         | Лекции                    | 2                 |
|                                                                                         | РД-2                                         | Практические занятия      | 2                 |
|                                                                                         | РД-3                                         | Самостоятельная работа    | 5                 |
|                                                                                         | РД-4                                         |                           |                   |
|                                                                                         | РД-5                                         |                           |                   |
|                                                                                         | РД-6                                         |                           |                   |
|                                                                                         | РД-7                                         |                           |                   |
| <b>Раздел 3. Технологии и стратегии письменного делового взаимодействия</b>             | РД-1                                         | Лекции                    | 2                 |
|                                                                                         | РД-2                                         | Практические занятия      | 2                 |
|                                                                                         | РД-3                                         | Самостоятельная работа    | 5                 |
|                                                                                         | РД-4                                         |                           |                   |
|                                                                                         | РД-5                                         |                           |                   |
|                                                                                         | РД-6                                         |                           |                   |
|                                                                                         | РД-7                                         |                           |                   |
| <b>Раздел 4. Разрешение конфликтов и противоречий в деловой коммуникации</b>            | РД-1                                         | Лекции                    | 2                 |
|                                                                                         | РД-2                                         | Практические занятия      | 2                 |
|                                                                                         | РД-3                                         | Самостоятельная работа    | 5                 |
|                                                                                         | РД-4                                         |                           |                   |
|                                                                                         | РД-5                                         |                           |                   |
|                                                                                         | РД-6                                         |                           |                   |
|                                                                                         | РД-7                                         |                           |                   |

## 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 контролирующих 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 ITC 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                                                                                                                    |
| 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 Sahara Interactive PI-1900 19" - 1 шт.;<br>-Документ-камера AverVision SPC300 - 1 шт.;<br>-Микрофон Beyerdynamic SHM 205 A<br>Конденсаторный микрофон на гусиной шее - 2 шт.;<br>-Мини-система Самсунг - 1 шт.;<br>-Усилитель RCF UP 1123 - 1 шт.; |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | -Управляемая камера RS-232 Sony EVI-D70 - 1 шт.; -<br>Экран Varonet NTSC (3:4) 244/96 - 2 шт.;<br>-Акустическая система RCF PL 60 Встр. потолочный<br>гр-ль, 6 Вт, 70/100 В - 8 шт.;<br>Комплект учебной мебели на 60 посадочных мест. |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

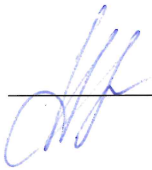
Рабочая программа составлена на основе Общей характеристики образовательной программы по всем направлениям подготовки (приема 2017 г., очная форма обучения).

Разработчик(и):

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

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

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

 /Лукьянова Н.А./