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
«30» 06 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПРИЕМ 2017 г.
ФОРМА ОБУЧЕНИЯ очная

Деловая коммуникация

Направление подготовки/ специальность	13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника		
Образовательная программа (направленность (профиль))	Теплоэнергетика и теплотехника		
Специализация	Промышленная теплоэнергетика		
Уровень образования	высшее образование - бакалавриат		
Курс	1	семестр	2
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	Лукьянова Н.А.
Руководитель ООП	Антонова А.М.
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)	Р7	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 базовойчасти 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:

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 дисциплиныпредусмотрена 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

6.1Методическое 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.

6.2Информационное обеспечение

Internet-ресурсы (в т.ч. в средеLMSMOODLE 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 **Перечнемлицензионногопрограммногообеспечения ТПУ):**

1. Microsoft Office 2007 Standard Russian Academic; Microsoft Office 2013 Standard Russian Academic;
2.Document Foundation LibreOffice;
3.CiscoWebexMeetings
4. ZoomZoom

7. Особыетребованиякматериально-техническомуобеспечениюдисциплины

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, Томская область, г. Томск, Советская улица, д. 73, стр. 1, 142	Компьютер - 1 шт.; Проектор - 1 шт.; Микрофон ITC Escort T-621A - 1 шт.; Аналоговый микшерный пульт BEHRINGER XENYX Q802USB - 1 шт.; Экран Projecta 213*280 см - 1 шт.; Активная акустическая система RCF K70 5 Bt - 4 шт.; Доска аудиторная настенная - 1 шт.; Комплект учебой мебели на 96 посадочных мест

		Office 2007 Standard Russian Academic, Webex Meetings, Zoom
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, 320	Компьютер - 11 шт.; Проектор – 1 шт.; Доска аудиторная настенная - 1 шт.; терминал Vega X5, групповой терминал ВКС - 1 шт.;Доска белая магнитная - 1 шт.; Интерактивная ЖК-панель Sahara Interactive PI-1900 19" - 1 шт.; Документ-камера AverVision SPC300 - 1 шт.; Микрофон Beyerdynamic SHM 205 A Конденсаторный микрофон на гусиной шее - 2 шт.; Мини-система Самсунг - 1 шт.;Усилитель RCF UP 1123 - 1 шт.; Управляемая камера RS-232 Sony EVI-D70 - 1 шт.; Экран Baronet NTSC (3:4) 244/96 - 2 шт.; Акустическая система RCF PL 60 Встр. потолочный гр-ль, 6 Вт, 70/100 В - 8 шт.; Комплект учебой мебели на 60 посадочных мест. Office 2007 Standard Russian Academic, Webex Meetings, Zoom
3	Компьютерный класс 634034, Томская область, г. Томск, Белинского улица, 53а, 311	Комплект учебной мебели на 50 посадочных мест; Проектор - 1 шт.; Принтер - 3 шт.; Компьютер - 38 шт. 7-Zip; Adobe Acrobat Reader DC; Adobe Flash Player; AkelPad;

Рабочая программа составлена на основе Общей характеристики образовательной программы по направлению 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника специализация «Промышленная теплоэнергетика» (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

Лист изменений рабочей программы дисциплины[1]:

Учебный год	Содержание /изменение	Протокол
2020/2021 учебный год	1. Изменена форма документов основных образовательных программ, в том числе УМК дисциплин	Приказ по ТПУ №127-7/об от 06.05.2020

[1] *Ежегодное обновление программы с учетом развития науки, культуры, экономики, техники и технологий, социальной сферы.*