

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 очная**

| Деловая коммуникация                                 |                                              |         |   |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------|---|
| Направление подготовки/специальность                 | 09.03.02 Информационные системы и технологии |         |   |
| Образовательная программа (направленность (профиль)) | Информационные системы и технологии          |         |   |
| Специализация                                        | Геоинформационные системы                    |         |   |
| 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. |
|  | Цапко И.В.     |
|  | 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         |
| 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. Сагановского 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.

|                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------|
| <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 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.

- 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

- 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.
- 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.
- 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 LMSMOODLE и др. образовательные и библиотечные ресурсы):

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

Используемое лицензионное программное обеспечение (в соответствии с

#### Перечнем лицензионного программного обеспечения ТПУ):

- Microsoft Office 2007 Standard Russian Academic; Microsoft Office 2013 Standard Russian Academic;
- Document Foundation LibreOffice;
- Cisco Webex Meetings
- 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 – 1шт.;<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 |
| 2 | Аудитория для проведения учебных занятий всех типов, курсового проектирования, консультаций, текущего контроля и                                                                                                 | -Компьютер – 1шт.;<br>-Проектор - 1 шт.;<br>-Доска аудиторная настенная - 1 шт.;                                                                                                                                                                                                                                                       |

|  |                                                                                                   |                                                                                                                                                                                               |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | промежуточной аттестации<br>634034 г. Томская область, Томск, Советская<br>улица, д.73, стр.1,141 | -Микрофон ITC Escort T-621A - 1 шт.;<br>-Аналоговыймикшерныйпульт BEHRINGER XENYX<br>Q802USB - 1 шт.;<br>-Экран Projecta 213*280 см - 1 шт.;<br>Комплект учебной мебели на 96 посадочных мест |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Рабочая программа составлена на основе Общей характеристики образовательной программы по направлению 09.03.02 Информационные системы и технологии, специализация «Геоинформационные системы» (приема 2017 г., очная форма обучения).

Разработчик(и):

| Должность | Подпись                                                                             | 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