



Факультет	технологий и бизнеса	
Кафедра	экономики и управления	
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент	
Направленность (профиль)	Менеджмент	
Деловые коммуникации		Б1.Б.18

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого»  
ФГБОУ ВО «ТГПУ им. Л.Н. Толстого»

УТВЕРЖДЕНА

на заседании Ученого совета университета  
протокол № 8 от 31 августа 2017 г.

## Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации»

**Трудоемкость: 4 зачетные единицы**

**Квалификация выпускника: Бакалавр**

**Форма обучения: очная, заочная**

**Год начала подготовки: 2016**

Заведующий кафедрой  Л. Е. Басовский

Декан  А. А. Потапов

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата .....	3
3. Объем дисциплины и виды учебной работы .....	3
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий ...	4
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	6
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	7
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	7
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	7
6.3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	8
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	11
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	13
7.1. Основная литература .....	13
7.2. Дополнительная литература.....	13
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	13
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	13
10. перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	14
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	16
12. Аннотация рабочей программы дисциплины .....	16
13. Лист регистрации изменений к рабочей программе дисциплины .....	18

## 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Достижение планируемых результатов обучения, соотнесенных с общими целями и задачами ОПОП, является целью освоения дисциплины.

Планируемые результаты освоения образовательной программы (код и название компетенции)	Планируемые результаты обучения	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОПК-4: способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<p><b>Выпускник знает:</b> этику и психологию деловых коммуникаций; систему подготовки деловых переговоров; особенности деловых коммуникаций в различных деловых культурах;</p> <p><b>Умеет:</b> пользоваться информационными ресурсами, обеспечивающими деловую коммуникацию; выступать перед аудиторией.</p>	В соответствии с учебным планом

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП БАКАЛАВРИАТА

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовым дисциплинам основной профессиональной образовательной программы (Блок 1).

## 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Объем часов/ зачетных единиц по формам обучения	
	Очная	Заочная
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>144/4</b>	<b>144/4</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)</b>	<b>58</b>	<b>16</b>
в том числе:		
Лекции	24	6
Практические занятия	30	10
Контроль самостоятельной работы	4	
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>86</b>	<b>124</b>
в том числе:		
внеаудиторная самостоятельная работа по подготовке к лекционным занятиям	12	12
внеаудиторная самостоятельная работа при подготовке к практическим занятиям	30	30
выполнение заданий для самостоятельной работы в модульной объектно-ориентированной динамической учебной среде Moodle	44	82
<b>Контроль</b>		<b>4</b>
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой		

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ С  
УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ  
ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

**Очная форма обучения**

Наименование тем	Количество академических или астрономических часов по видам учебных занятий			
	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Другие виды учебных занятий (КСР)	Самостоятельная работа обучающихся
Тема 1. Теоретические основы деловых коммуникаций	4	6		16
Тема 2. Формирование деловых коммуникаций	4	6		16
Тема 3. Значение деловых коммуникаций в функционировании организации	6	6		18
Тема 4. Система планирования и ведения деловых переговоров	6	6		18
Тема 5. Система самопрезентации в процессе деловых коммуникаций	4	6		18
КСР			4	
Итого	24	30	4	86
Всего	144			
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой				

**Заочная форма обучения**

Наименование тем	Количество академических или астрономических часов по видам учебных занятий			
	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Другие виды учебных занятий (КСР)	Самостоятельная работа обучающихся
Тема 1. Теоретические основы деловых коммуникаций	1	2		24
Тема 2. Формирование деловых коммуникаций	1	2		25
Тема 3. Значение деловых коммуникаций в функционировании организации	2	2		25
Тема 4. Система планирования и ведения деловых переговоров	1	2		25
Тема 5. Система самопрезентации в процессе деловых коммуникаций	1	2		25
Итого	6	10		124
Контроль			4	
Всего	144			
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой				

**Тема 1. Теоретические основы деловых коммуникаций**

- 1. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.** Специфические характеристики коммуникации как ресурса. Системное, технологическое, структурное, экономическое и правовое направления развития инфокоммуникаций. Конвергенция связи и информатики.
- 2. Исторические аспекты формирования теории коммуникации.** Бихевиоризм. Символический интеракционизм. Персонализм. Экзистенциализм. Иррационалистический подход и теория понимающей социологии. Рационалистический подход и концепция технологического детерминизма. Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии. Теории идеологии коммуникации. Критические теории коммуникации. Постмодернистский подход в теории коммуникации.

**Тема 2. Формирование деловых коммуникаций**

- 1. Классификация коммуникаций.** Основные критерии классификации: масштаб коммуникации, способ установления контакта, уровень организованности коммуникаций, направленность и используемые знаковые системы. Функции массовых коммуникаций: информационная, социальной связи, обеспечения преемственности, рекреативная, мобилизации
- 2. Модели коммуникаций.** Основания для структурирования моделей. Линейные модели, циркулярные, нелинейные, объемные, в том числе мозаичная, спиральная, диффузная.
- 3. Коммуникационный процесс.** Способы передачи и приема информации. Элементы цепи коммуникации: источник, кодирование, канал, передача сигнала, получатель, прием и декодирование, обратная связь, помехи и барьеры. Этапы коммуникационного процесса.

**Тема 3. Значение деловых коммуникаций в функционировании организации**

- 1. Особенности бизнес-коммуникаций.** Средства коммуникации – вербальные и невербальные, их специфика. Невербальные средства повышения делового статуса. Каналы коммуникации: личный контакт, интерактивные, безличные каналы, их сильные и слабые стороны. Применение различных коммуникационных каналов в деловом общении, выбор наиболее подходящей технологии для передачи необходимой информации. Навыки слушания. Искусство задавать вопросы, «информационные», «зеркальные», «эстафетные» вопросы в деловом общении.
- 2. Публичная речь как неотъемлемая часть деловых коммуникаций.** Подготовка материала для презентации. Анализ цели выступления, его аудитории, содержания, организационного контекста и методов привлечения внимания слушателей. Адаптация подготовленного материала для устного изложения. Основные части выступления (вступление, «мост», основная часть, заключение, ответы на вопросы) и их функции. Принципы публичной речи. Подготовка оратора: внешний облик, поза, жесты, голос; способы преодоления волнения.
- 3. Служебная переписка и её виды.** Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции. Влияние различных факторов на стиль деловой переписки. Структура делового письма. Дополнительные элементы письма. Содержание писем: письмо-уведомление, письмо-просьба, письмо-приглашение, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-отказ. Рекомендательные письма.

**Тема 4. Система планирования и ведения деловых переговоров**

- 1. Общий алгоритм ведения деловых переговоров.** Подготовка к переговорам: инициатива проведения и составление правил переговоров, оперативная подготовка переговоров, отбор и систематизация материалов, анализ собранного материала, подготовка рабочего плана переговоров, процесс редактирования, обработка хода ведения переговоров. Процесс ведения переговоров: начало, изложение позиций сторон, аргументирование, определение спорных вопросов, выдвижение встречных предложений, принятие решений.

**2. Сущность конфликта, конфликтной ситуации.** Классификация конфликтов. Причины и схемы возникновения конфликтов. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Выбор оптимального стиля поведения в конфликтной ситуации. Различные подходы к разрешению конфликтов: с позиции силы, права, интересов. Использование альтернативных методов разрешения конфликтов (АРС) в деловой практике: третейский суд, посредничество (медиация), фасилитация.

**3. Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение.** Классификация культур: моноактивные, полиактивные и реактивные культуры. Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях. Особенности делового общения в США, крупнейших странах ЕС, Японии, Китае, странах ближнего Востока. Современные особенности делового общения, характерные для России.

#### **Тема 5. Система самопрезентации в процессе деловых коммуникаций**

**1. Резюме – визитная карточка делового человека.** Общие принципы составления резюме. Основные разделы резюме: личные данные, образование, профессиональные навыки, опыт работы и т. д. Существующие стандарты резюме. Особенности составления студенческого резюме.

**2. Подготовка к собеседованию при приеме на работу.** Особенности работы службы занятости, кадровых агентств, фирм по подбору персонала. Особенности проведения деловых переговоров с потенциальным работодателем.

**3. Управление межличностными коммуникациями.** Коммуникационные стили. Открытость в коммуникациях. Адекватность обратной связи. Модель управленческих коммуникаций. Деловая этика: влияние субординации, гендерных особенностей поведения, дресс-код. Организационная культура.

### **5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Самостоятельная работа по дисциплине «Деловые коммуникации» имеет своей целью закрепление необходимых знаний, умений, отработанных на аудиторных практических занятиях, развитие навыков работы с литературой (основной и дополнительной), в том числе использования ресурсов библиотек университета, ЭБС, материалов, содержащихся в локальной электронной библиотеке.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений, повышение творческого потенциала студентов и носит следующие формы:

- работа студентов с лекционным материалом, поиск и анализ литературы и электронных источников информации по заданной теме;
- выполнение заданий для самостоятельной работы в системе управления обучением MOODLE;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к зачету с оценкой.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины для самостоятельной работы обучающихся включает в себя комплект учебно-методического сопровождения дисциплины (учебники, конспекты лекций, методические рекомендации по выполнению практических заданий, электронный вариант РПД), доступный студентам как в ЭБС, так и в системе управления обучением MOODLE (сайт ФГБОУ ВО «ТГПУ им. Л. Н. Толстого», раздел «Электронное обучение»).

#### **1. Методическое обеспечение лекционного курса**

Методическое обеспечение лекционного курса используется для самостоятельного изучения и повторения теоретического материала, теоретической подготовки к практическим занятиям и зачету с оценкой:

Аверина Т.Н. Деловые коммуникации: Курс лекций. Электронный ресурс. URL: <http://moodle.tsput.ru/enrol/index.php?id=17668>

## 2. Методическое обеспечение практических занятий

Методическое обеспечение подготовки к практическим занятиям, используется для контроля самостоятельной работы студентов.

Аверина Т.Н. Деловые коммуникации. Тесты. Электронный ресурс. URL: <http://moodle.tsput.ru/enrol/index.php?id=17668>

## 3. Методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Аверина Т.Н. Деловые коммуникации. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов. Электронный ресурс. URL: <http://moodle.tsput.ru/enrol/index.php?id=17668>

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в пункте 1 рабочей программы. Этапы формирования компетенций определяются учебным планом.

### 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция «способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации» (ОПК-4).

Показатели оценивания	Критерии оценивания
<p><b>Знает:</b> этику и психологию деловых коммуникаций (ОПК-4); систему подготовки деловых переговоров (ОПК-4); особенности деловых коммуникаций в различных деловых культурах (ОПК-4);</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется, если студент в целом за семестр набрал от 81 до 100 баллов (с учетом баллов, набранных на промежуточной аттестации).</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется, если студент в целом за семестр набрал от 61 до 80 баллов (с учетом баллов, набранных на промежуточной аттестации).</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом за семестр набрал от 41 до 60 баллов (с учетом баллов, набранных на промежуточной аттестации).</p>
<p><b>Умеет:</b> пользоваться информационными ресурсами, обеспечивающими деловую коммуникацию (ОПК-4); выступать перед аудиторией (ОПК-4).</p>	<p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент в целом за семестр набрал менее 41 баллов (с учетом баллов, набранных на промежуточной аттестации).</p>

Критерии оценивания компетенций формируются на основе балльно-рейтинговой системы с помощью всего комплекса методических материалов, определяющих процедуры

оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих данный этап формирования компетенций (пункты 6.3, 6.4)

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он проявляет прочные знания и умения в области эффективного делового взаимодействия, в том числе правил публичного выступления, принципов ведения деловой переписки и переговоров, знаком с деловым этикетом. Студент справляется с заданиями по характеристике элементов коммуникационных моделей, тестами, вопросами, в том числе по оценке эго-состояния сотрудников в рамках их деловых трансакций. Студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал, свободно справляется с заданиями, приводит собственные примеры и научные аргументы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он проявляет достаточные знания теоретического материала и умения при выполнении практических заданий по дисциплине, но допускает неточности, нуждается в корректировке со стороны преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет поверхностные знания в рамках вопросов дисциплины, допускает нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Контроль и оценка результатов освоения осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, проверки СРС.

### **6.3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Оценка знаний, умений по дисциплине осуществляется при помощи следующих средств:

#### **Вопросы для обсуждения на практических занятиях:**

1. Функции языка в общении. Отличия официально-делового, научного, публицистического, разговорного стилей речи.
2. Специфика эффективного и неэффективного слушания. Эмпатическое слушание. Нереплексивное слушание. Осуществление «обратной связи».
3. Невербальные средства общения, свидетельствующие об уверенном или неуверенном поведении.
4. Цели делового взаимодействия и организация пространственной среды. Программирование пространства.
5. Сознательное/бессознательное и ложь в деловой коммуникации.
6. Приемы манипулирования во время переговоров и способы защиты от них.
7. Гендерный аспект коммуникативного поведения.
8. Принципы позитивной критики. Приемы снижения негативного воздействия замечаний.
9. Внутренняя структура публичной речи, факторы эффективности выступления.
10. Специфика делового телефонного разговора, делового письма.

#### **Темы докладов с презентацией**

1. Модели коммуникации.
2. Деловое общение в рабочей группе.
3. Деловой конфликт и пути его разрешения.
4. Деловой этикет в Японии.
5. Национальные особенности ведения переговоров.



6. Роль телекоммуникаций в современном деловом общении.
7. Значение невербальных средств общения в формальной обстановке.
8. Дресс-код: униформа или невербальное средство коммуникации в деловом мире?
9. Культура делового общения. Этика руководителя.
10. Применение теории Э. Берна для формирования рабочих групп.

**Типовые тестовые задания:**

1. Интенсивная коммуникация, позволяющая за короткий срок приобрести большое число сторонников распространяемой идеи - это:
  - а) реклама;
  - б) пропаганда;
  - в) паблик рилейшнз.
2. Однонаправленный поток информации, основная цель которого не слушание, а говорение - это:
  - а) пропагандистская модель Дж. Грюнига;
  - б) журналистская модель;
  - в) двусторонняя асимметричная модель;
  - г) двусторонняя симметричная модель.
3. Выбор целевой аудитории, изучение ее интересов и распространение на этой основе информации с применением технологии обратной связи - это:
  - а) пропагандистская модель Дж. Грюнига;
  - б) журналистская модель;
  - в) двусторонняя асимметричная модель;
  - г) двусторонняя симметричная модель.
4. Верно ли, что манипулирование общественным мнением строится на базе диалогических информационных потоков?
  - а) да, верно;
  - б) нет, неверно.
5. Управляемый диалогический информационный поток является:
  - а) первичным;
  - б) вторичным;
  - в) равнозначным по отношению к монологическому информационному потоку.
6. В сфере антикризисных коммуникаций наиболее эффективной является:
  - а) стратегия информирования;
  - б) стратегия убеждения;
  - в) стратегия диалога;
  - г) стратегия формирования согласия.
7. Традиционно «слабым местом» любой организации считаются:
  - а) восходящие коммуникации;
  - б) нисходящие коммуникации;
  - в) горизонтальные коммуникации.
8. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является регулярное исследование отношения персонала к организации и менеджменту позволяет выявить проблемы до того, как они станут кризисом?
  - а) да, верно;
  - б) нет, неверно.

9. По отношению к неформальной коммуникации в организации выделяется несколько коммуникативных ролей:

- а) «посыльные»;
- б) «интерпретаторы»;
- в) «скептики»;
- г) «сторонники»;
- д) «противники»;
- е) «принимающие решения».

Какой пункт в этом списке лишний?

10. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является персонификация коммуникаций, их личный характер?

- а) да, верно;
- б) нет, неверно.

11. Правильная расстановка фильтров на пути информационных потоков обеспечивает:

- а) адресацию информации по конкретным получателям;
- б) сортировку информации по степени важности для получателя;
- в) предупреждение неверного декодирования полученной информации;
- г) предупреждение информационных перегрузок участников коммуникационного процесса;
- д) дозирование информации в зависимости от разрешенной степени доступа к ней сотрудников.

Какой пункт в этом списке лишний?

12. Верно ли, что матричная структура отдела коммуникации характерна для коммуникационного менеджмента в промышленности?

- а) да, верно;
- б) нет, неверно.

13. Первым в истории управления коммуникациями взаимосвязь между положительными публикациями в прессе о фирме выявил:

- а) Айви Ли;
- б) Э Бернайз;
- в) С Блэк;
- г) Дж. Грюниг.

14. Техническое обеспечение коммуникационных потоков - это:

- а) начальный;
- б) завершающий этап программы совершенствования организационных коммуникаций.

#### **Вопросы к зачету с оценкой**

1. Структура делового общения: перцепция, коммуникация, интеракция.
2. Роль бихевиоризма в утверждении манипулятивных технологий делового общения.
3. Перцептивная сторона делового общения.
4. Трансактный анализ делового общения Э. Берна.
5. Типология партнеров по психическим функциям. Особенности поведения в деловом общении мыслительного, эмоционального, ощущающего и интуитивного типов.
6. Контактный и ситуативный этапы делового общения.
7. Информационно-коммуникативная сторона делового общения.
8. Классификация коммуникаций по критерию масштаба.
9. Классификация коммуникаций по критерию способа установления контакта.

10. Классификация коммуникаций по критерию уровня организованности коммуникаций.
11. Классификация коммуникаций по критерию направленности
12. Классификация коммуникаций по критерию используемых знаковых систем.
13. Функции массовых коммуникаций.
14. Линейные модели деловых коммуникаций.
15. Циркулярные модели деловых коммуникаций.
16. Нелинейные модели деловых коммуникаций.
17. Объемные модели деловых коммуникаций.
18. Основные элементы и этапы коммуникационного процесса.
19. Способы передачи и приема информации.
20. Элементы цепи коммуникации.
21. Этапы коммуникационного процесса
22. Сущность и основные правила вербального общения.
23. Специфика невербальных средств коммуникации.
24. Выбор коммуникационных каналов в деловом общении.
25. Формы делового общения и особенности их реализации в практике делового общения с руководителями и подчиненными.
26. Принципы и основные части публичного выступления.
27. Роль документационного обеспечения деловых коммуникаций.
28. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции.
29. Структура делового письма.
30. Классификация деловых писем по критерию содержания.
31. Деловые переговоры: основные стадии и стили коммуникативной стратегии.
32. Коммуникативные характеристики деловых партнеров.
33. Приемы эффективного слушания делового партнера.
34. Искусство задавать вопросы как прием коммуникативной тактики.
35. Роль социальных стереотипов в деловом общении.
36. Психологические механизмы межличностного делового общения.
37. Вербальные барьеры и их реализация в деловой коммуникации.
38. Факторы, обуславливающие ошибки в восприятии делового партнера.
39. Типология конфликтов в деловом общении и модели их разрешения.
40. Общие принципы составления и разделы резюме.
41. Собеседование при приеме на работу.
42. Универсальные этические принципы делового общения. Деловой этикет.

#### **6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

По дисциплине «Деловые коммуникации» разработан комплекс учебно-методических материалов в печатном и электронном виде, выполняющий обучающую, информационно-справочную и контролирующую функции. Обучающая функция реализуется в рамках аудиторной и самостоятельной работы студента. В качестве контролирующей функции комплекс используется для текущего и промежуточного контроля успеваемости. В комплекс входят следующие учебно-методические материалы: методические рекомендации и задания для самостоятельной работы студентов (в электронном виде), краткий курс лекций (в электронном виде), темы докладов, тесты (в электронном виде). Учебно-методические материалы комплекса используются выборочно, в зависимости от потребности.

Для формирования итоговой оценки знаний, умений используется бально-рейтинговая система, учитывающая значительную долю практических занятий.

#### **Очная форма обучения**

Баллы, набранные студентом в течение семестра, складываются следующим образом:

- работа на практическом занятии (выступление по вопросам семинара, выполнение практических заданий) – 3 балла;
- доклад с презентацией перед аудиторией – 10 баллов (1 за семестр);
- тестирование – 30 баллов;

Общая сумма баллов  $S$  может быть получена по формуле:

$$S = 3 \cdot x_1 + 10 \cdot x_2 + 30 \cdot x_3$$

где  $x_1$  – число практических занятий, одно занятие включает 2 академических часа (от 0 до 15);

$x_2$  – уровень качества доклада (от 0 до 1);

$x_3$  – результат тестирования, отражающий долю правильных ответов (от 0 до 1).

Таким образом, максимальная возможная величина набранных в течение семестра баллов составляет 85.

Баллы, набранные студентом в течение семестра	Баллы за промежуточную аттестацию	Общая сумма баллов за семестр	Оценка на зачете с оценкой
26– 85	0 – 15	81– 100	отлично
	0 – 15	61 – 80	хорошо
	0 – 15	41 – 60	удовлетворительно
0 – 25	0 – 15	0 – 40	неудовлетворительно

### Заочная форма обучения

Баллы, набранные студентом в течение семестра, складываются следующим образом:

- работа на практическом занятии (выступление по вопросам семинара, выполнение практических заданий) – 6 баллов;
- доклад с презентацией перед аудиторией – 20 баллов (1 за семестр);
- тестирование – 30 баллов;

Общая сумма баллов  $S$  может быть получена по формуле:

$$S = 6 \cdot x_1 + 20 \cdot x_2 + 30 \cdot x_3$$

где  $x_1$  – число практических занятий (от 0 до 5);

$x_2$  – уровень качества доклада (от 0 до 1);

$x_3$  – результат тестирования, отражающий долю правильных ответов (от 0 до 1).

Таким образом, максимальная возможная величина набранных в течение семестра баллов составляет 80.

Баллы, набранные студентом в течение семестра	Баллы за промежуточную аттестацию	Общая сумма баллов за семестр	Оценка на зачете с оценкой
21– 80	0 – 20	81– 100	отлично
	0 – 20	61 – 80	хорошо
	0 – 20	41 – 60	удовлетворительно
0 – 20	0 – 20	0 – 40	неудовлетворительно

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Основная литература

1. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум / М. Ю. Коноваленко. - М.: Юрайт, 2015. - 476 с. - URL: <https://www.biblio-online.ru/book/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D>

### 7.2. Дополнительная литература

2. Алексина Т. А. Деловая этика: учебник / Т. А. Алексина. - М.: Юрайт, 2016. - 384 с. - URL: <https://www.biblio-online.ru/book/FBC8D665-BE00-4AE1-8BE4-D9A82FD42CEE>

3. Горфинкель В. Я. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=119552&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=119552&sr=1)

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тульский государственный педагогический университет им. Л. Н. Толстого» – Режим доступа: <http://tspu.ru>
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: информационная система / ФГУ ГНИИ ИТТ "Информика". – URL: <http://window.edu.ru>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>
4. Научная электронная библиотека ГПНТБ России. – Режим доступа: <http://ellib.gpntb.ru>
5. Научная библиотека открытого доступа «Киберленинка» – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article>
6. Федеральная служба государственной статистики. - Режим доступа: <http://www.gks.ru>
7. Экономика, социология, менеджмент / Федеральный образовательный портал. URL: <http://ecsocman.hse.ru/>

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекции, читаемые преподавателем, являются основным ориентиром при изучении дисциплины. Методической основой освоения курса является рабочая программа по дисциплине, которую следует получить на сайте университета в сети интернет в системе «Электронное обучение» (MOODLE) и использовать для подготовки к практическим занятиям и зачету с оценкой. Система «Электронное обучение» содержит также конспекты лекций, методические рекомендации и задания для самостоятельной подготовки студентов, методические указания для подготовки к практическим занятиям и другие методические материалы, используя которые студент может ознакомиться с темами, выносимыми для обсуждения на семинарских занятиях, темами докладов, заданиями для самостоятельного исследования.

Преподавание дисциплины включает в себя следующие образовательные технологии:

- 1) организация лекций с использованием презентаций, выполненных с использованием мультимедийных технологий;
- 2) использование практических заданий.

Прямой обязанностью студента является посещение занятий, написание конспектов лекций, подготовка к практическим занятиям.

До студента на первой лекции доводится информация по содержанию тематического плана дисциплины, списка рекомендуемой литературы, списка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение.

К началу изучения дисциплины обучающимся необходимо:

– ознакомиться с нормативной правовой базой, устанавливающей требования к реализации ОПОП направления, используя современные профессиональные базы данных и/или информационные справочные системы и/или внутривузовское сетевое окружение;

– получить индивидуальные логин и пароль для доступа в электронную информационно-образовательную среду ТГПУ им. Л.Н. Толстого (доступ в систему Moodle и личный кабинет обучающегося ТГПУ им. Л.Н. Толстого в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

– ознакомиться с настоящими методическими указаниями для обучающихся по освоению дисциплины; перечнем основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины; перечнем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины; перечнем учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине; методическими материалами, определяющими процедуры оценивания знаний и умений, характеризующих этапы формирования компетенций.

**1. Лекционные занятия:** студентам необходимо вести конспект лекций, выполнять интерактивные задания, предлагаемых преподавателем, выполнять задания по самостоятельной работе на лекциях. Содержание лекционных занятий, приведенное в разделе 4 настоящего документа, должно быть полностью отражено в конспекте. Основной материал дается ведущим преподавателем, однако темы, выносимые на самостоятельное изучение, также должны быть отражены в конспекте.

**2. Практические занятия:** студенты должны готовиться к каждому практическому занятию, в соответствии с темами (см. раздел 4 настоящего документа), используя материалы для самостоятельной подготовки (см. раздел 5 настоящего документа).

**3. Самостоятельная работа:** студентам необходимо выполнять задания преподавателя по подготовке к лекционным и практическим занятиям (см. раздел 5 настоящего документа), индивидуальные задания. Отдельные вопросы темы, по причине значительного объема изучаемой информации, выносятся полностью на самостоятельное изучение студентов с обязательным конспектированием; вопросы, затронутые преподавателем на лекционных занятиях, студенты также должны проработать по лекционному материалу, основной и дополнительной литературе (раздел 5 и раздел 7 настоящего документа), Интернет-ресурсам (раздел 8 настоящего документа).

**4. Контроль самостоятельной работы:** проводится на практических занятиях и на зачете с оценкой. Контроль самостоятельной работы состоит в проверке уровня усвоения вопросов по темам дисциплины, выполнения заданий, посредством проведения контрольных работ.

При изучении дисциплины используется балльно-рейтинговая система оценки успеваемости студентов, представленная в разделе 6.4 данного документа.

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

Информационные технологии по дисциплине «Деловые коммуникации» применяются в следующих направлениях:

- оформление учебных работ (рефератов, выступлений на семинарах, отчетов по практическому занятию и т.д.);
- демонстрация дидактических материалов с использованием мультимедийных технологий;

- использование информационно-справочного обеспечения, такого как: онлайн словари, справочники (Грамота.ру, Интуит.ру, Википедия и др.);
- использование специализированных справочных систем (электронных учебников, профессиональных социальных сетей и др.);
- работа в обучающей среде на платформе Moodle <http://moodle.tspu.ru> (Интернет-сайт поддержки электронного обучения в ТГПУ им. Л.Н. Толстого);
- работа в системе тестирования Indigo Software Technologies – <http://indigo.tspu.ru> (Интернет-сайт тестирования ТГПУ им. Л.Н. Толстого)

Подготовка материалов и отчетов к семинарским и практическим занятиям выполняется с использованием текстового редактора (Microsoft Office Word).

Microsoft PowerPoint – для подготовки презентаций по результатам индивидуального задания (практические занятия).

Лекционный курс излагается с использованием компьютерных презентаций и мультимедийного оборудования.

#### **Лицензионное программное обеспечение**

1. Подписка Microsoft DreamSpark Premium - Сублицензионный договор № S-2042626/M18 от 04.06.2013 г.:

Операционные системы Windows Vista Business, Windows 7 Professional, Windows 8 Pro, Windows 8.1 Pro, Windows 10 Ent;

Компоненты Office 2007, Office 2010, Office 2013 (Access, Visio, Project и др.).

2. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian – Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.

3. Программное обеспечение Microsoft Office XP Professional Win32 Russian– Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.

4. Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian - Лицензия №46138962 от 16.11.2009 г.

5. Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian – Лицензия №48497058 от 13.05.2011 г.

6. Программа для распознавания текста ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition лицензионный сертификат - код позиции AF90-3U1V25-102, ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.

7. Электронный словарь ABBYY Lingvo X3 Европейская версия - Код позиции AL14-2U1V05-102, ABBYY Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.

8. Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License – Лицензия № 1894-150512-101810 от 12-05-2015 г.

#### **Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

компьютерная информационно-правовая система «Гарант» – регистрационный номер клиента 71-70685-000033;

официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://pravo.gov.ru>;

портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования. URL: <http://fgosvo.ru>;

портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании». URL: <http://www.ict.edu.ru>.

#### **Бесплатно распространяемое программное обеспечение:**

– средство для просмотра графических изображений IrfanView, URL: <http://www.irfanview.com>;

– средство для просмотра PDF-файлов Adobe Acrobat Reader DC, URL: <https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat.html>;

– средство для воспроизведения мультимедиа-файлов KMPlayer, URL: <http://www.kmplayer.com>.  
 -Среда дистанционного обучения с открытым исходным кодом – Moodle.

## 11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа и практических занятий представляют собой специальные помещения, оборудованные рабочими местами обучающихся, учебной доской, мультимедийной техникой, предоставляющей возможность использования информационных технологий (представления презентаций, видеодемонстраций).

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации задействованы специализированные аудитории – компьютерные лаборатории и лаборатории информационных технологий, читальный зал Ноби-центра ТГПУ им. Л.Н. Толстого.

Учебные аудитории для самостоятельной работы обучающихся представляют собой специальные помещения, оснащенные компьютерной техникой, имеющей доступ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, электронной информационно-образовательной среде ТГПУ им. Л. Н. Толстого, внутривузовскому сетевому окружению.

## 12. АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Планируемые результаты обучения при освоении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины у студента должна быть сформирована следующая компетенция: «способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации» (ОПК-4).

В результате освоения дисциплины студент должен приобрести:

**знания:**

- этики и психологии деловых коммуникаций;
- системы подготовки деловых переговоров; особенностей деловых коммуникаций в различных деловых культурах;

**умения:**

- пользоваться информационными ресурсами, обеспечивающими деловую коммуникацию;
- выступать перед аудиторией.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовым дисциплинам основной профессиональной образовательной программы (Блок 1).

3. Объем дисциплины 4 зачетные единицы.

4. Образовательный процесс осуществляется на русском языке.

5. Разработчик: доцент кафедры экономики и управления, к.э.н. Аверина ТН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

**Разработчик:**

Фамилия, имя, отчество	Учёная степень	Учёное звание	Должность
Тула			Страница 16 из 19



Деловые коммуникации			Б1.Б.18
Аверина Татьяна Николаевна	к.э.н.	отсутствует	доцент кафедры экономики и управления
Тула			Страница 17 из 19

### **13. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2016-2017 учебный год**

В рабочую программу дисциплины внесены изменения в части обновления состава необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ обучающимся.

Изменения к рабочей программе дисциплины утверждены на заседании Ученого совета университета, протокол № 2 от 16 февраля 2017 г.

**2017-2018 учебный год****Обновлен состав необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения.**

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian – Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.
2. Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian – Лицензия №48497058 от 13.05.2011 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 года.
3. Операционная система Microsoft Windows 10 Professional Russian - контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 года.
4. Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian - Лицензия №46138962 от 16.11.2009 г.
5. Программное обеспечение Microsoft Office 2013 Professional - контракт № 405535 от 2 ноября 2015 года, контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г.
6. Программа для распознавания текста АБВУ FineReader 9.0 Corporate Edition лицензионный сертификат - код позиции AF90-3U1V25-102, АБВУ FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.
7. Электронный словарь АБВУ Lingvo X3 Европейская версия - Код позиции AL14-2U1V05-102, АБВУ Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.
8. Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License – Лицензия № 17E0-170518-102844-823-690 от 18-05-2017 г.

**Обновлен состав современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ обучающимся.**

1. Компьютерная информационно-правовая система «Гарант» - регистрационный номер клиента 71-70685-000033.
2. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>.
4. Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» <http://www.ict.edu.ru>.
5. Web of Science Core Collection – политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных <http://webofscience.com>.
6. Полнотекстовый архив ведущих западных научных журналов на российской платформе Национального электронно-информационного консорциума (НЭИКОН) <http://neicon.ru>.
7. Базы данных издательства Springer <https://link.springer.com>.

**Изменен перечень дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины****7.2. Дополнительная литература**

1. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / под ред. В.П. Ратникова. –М.: Издательство Юрайт, 2017. -527 с. -URL: <https://biblio-online.ru/book/3AA38FA4-472B-43E5-859E-864DE47E53A0>

Изменения к рабочей программе дисциплины утверждены на заседании Ученого совета университета, протокол № 8 от 31 августа 2017