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
«25» 06 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПРИЕМ 2017 г.
ФОРМА ОБУЧЕНИЯ очная

Деловая коммуникация			
Направление подготовки/ специальность	**09.03.04 Программная инженерия**		
Образовательная программа (направленность (профиль))	**Программная инженерия**		
Специализация	**Разработка программно-информационных систем**		
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		Н.А. Лукьянова
Руководитель ООП		Е.С. Чердынцев
Преподаватель		З.С. Завьялова

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 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. Деловаяполемика, 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.

6.2. Информационное 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/
3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы доступны по ссылке: https://www.lib.tpu.ru/html/irs-and-pdb

Используемое лицензионное программное обеспечение (в соответствии с **Перечнем лицензионного программного обеспечения ТПУ):**

1. Microsoft Office 2007 StandardRussianAcademic;
2. Microsoft Office 2013 Standard Russian Academic;
3. Document Foundation Libre Office;
4. Cisco Webex Meetings
5. Zoom Zoom

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 г. Томская область, Томск, Советская улица, д.73, стр.1, 140	-Компьютер – 1шт.; -Проектор - 1 шт.; -Доска аудиторная настенная - 1 шт.; -Микрофон ITC Escort T-621A - 1 шт.; -Аналоговыймикшерныйпульт BEHRINGER XENYX Q802USB - 1 шт.; -Экран Projecta 213*280 см - 1 шт.;

		-Активная акустическая система RCF K70 5 Bt - 4 шт.; Комплект учебной мебели на 108 посадочных мест
6	Аудитория для проведения учебных занятий всех типов, курсового проектирования, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 634034 г. Томская область, 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 SaharaInteractive 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 учебной мебели на 60 посадочных мест.

Рабочая программа составлена на основе Общей характеристики образовательной программы по направлению 09.03.04 «Программная инженерия», профиль «Разработка программно-информационных систем» (приема 2017 г., очная форма обучения).

Разработчик(и):

Должность		ФИО
Доцент		З.С. Завьялова

Программа одобрена на заседании кафедры программной инженерии (протокол № 5 от «15» июня 2017 г.).

Заведующий кафедрой - руководитель отделения на правах кафедры

_____/Шерстнев В.С./
подпись

Лист изменений рабочей программы дисциплины

Учебный год	Содержание /изменение	Обсуждено на заседании Отделения информационных технологий (протокол)
2018/2019	1. Обновлено программное обеспечение 2. Обновлен состав профессиональных баз данных и информационно-справочных систем 3. Обновлено содержание разделов дисциплины 4. Обновлен список литературы, в том числе ссылок ЭБС 5. Изменена система оценивания	от 28.08.2018 г. № 7
2019/2020	1. Обновлено программное обеспечение 2. Обновлен состав профессиональных баз данных и информационно-справочных систем 3. Обновлено содержание разделов дисциплины	от 28.06.2019г. № 13