

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора ИМОЯК

 В.К. Ерохин

« 03 » 09 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

НА УЧЕБНЫЙ ГОД

ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ (факультатив)

Направление ООП ООП в области технических, экономических и гуманитарных наук

Номер кластера 1

Профили подготовки все профили

Квалификация (степень) бакалавр

Базовый учебный план приема 2015 г.

Курс 2/3/4/ семестр 4/5/6/7/8

Количество кредитов 2

Код дисциплины ФЦ.1.1

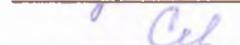
Виды учебной деятельности	Временной ресурс по очной форме обучения
Лекции, ч	36 ч.
Практические занятия, ч	-
Лабораторные занятия, ч	-
Аудиторные занятия, ч	36 ч.
Самостоятельная работа, ч	36 ч.
ИТОГО, ч	72 ч.

Вид промежуточной аттестации Зачет

Обеспечивающее подразделение кафедра РЯЛ

Заведующий кафедрой  О.Г. Щитова

Преподаватели:  О.А. Казакова

 А.Н. Серебренникова

 Е.М. Филиппова

2015 г.

1. Цели освоения дисциплины

В результате освоения данной дисциплины бакалавр приобретает знания, умения и навыки, обеспечивающие достижение целей ООП в области производственной и организационно-управленческой деятельности. Целью дисциплины является формирование коммуникативно-речевых компетенций в области деловой коммуникации, развитие умения оптимально использовать средства русского языка при устном и письменном деловом общении. Дисциплина нацелена на подготовку выпускников к организационно-управленческой, поисковой, аналитической деятельности на русском языке в профессиональной сфере, а также к самообучению и непрерывному совершенствованию своих коммуникативных навыков.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина является факультативной (ФЦ.1.1), с содержательной и методической точки зрения тесно связана с дисциплинами гуманитарного, социального и экономического цикла дисциплин учебных планов направлений и специальностей ТПУ.

Для успешного освоения дисциплины студент должен обладать достаточным уровнем компетенций в области русского языка, формируемых в рамках школьной программы. Полученные в результате изучения курса «Деловая коммуникация» знания, умения и опыт позволят студентам более эффективно достигать целей и задач учебной и/или производственной практик: приобретение умения общения с коллегами; практическое освоение форм и методов управленческой деятельности, производственной этики и культуры, приобретение навыков работы с документацией, анализа производственной информации.

3. Результаты освоения дисциплины

После изучения данной дисциплины студенты приобретают знания, умения и опыт, позволяющие достигнуть *универсальные* результаты основной образовательной программы (в соответствии с требованиями Стандарта ООП ТПУ, согласованными с требованиями IEA Graduate Attributes and Professional Competencies). Соответствие результатов освоения дисциплины «Деловая коммуникация» результатам обучения по ООП представлено в таблице.

Результаты обучения (компетенции из ФГОС)	Составляющие результатов обучения					
	Код	Знания	Код	Умения	Код	Владение опытом

P1	32.2	<p>стилевые черты официально-делового стиля (3.2.2.1), особенности, виды и принципы устного делового общения (3.2.2.2), особенности жанров устной диалогической деловой речи (3.2.2.3), особенности монологического делового общения (3.2.2.4), речевые особенности выступления с электронной презентацией (3.2.2.5), особенности и принципы письменной деловой речи (3.2.2.6), правила написания автобиографии, резюме, заявления, объяснительной записки (3.2.2.7), жанровые особенности организационно-распорядительной документации (3.2.2.8), жанрово-стилевые особенности акта, справки, служебной записки, докладной записки, пресс-релиза (3.2.2.9), типологию деловых писем (3.2.2.10), жанрово-стилевые особенности оферты, рекламации, письма-запроса, информационного письма, гарантийного письма, благодарственного письма, письма-предложения (3.2.2.11)</p>	У2.2	<p>осуществлять эффективную речевую самопрезентацию (У.2.2.1), осуществлять устное диалогическое деловое общение (деловой разговор, деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание, пресс-конференция, телефонный разговор, дискуссия, неформальное общение) (У.2.2.2), готовить публичную речь (У.2.2.3), понимать язык невербальной коммуникации (У.2.2.4), готовить устное выступление, сопровождаемое электронной презентацией (У.2.2.5), грамотно оформлять электронную презентацию (У.2.2.6), грамотно писать личные деловые бумаги (автобиография, резюме, заявление, объяснительная записка) (У.2.2.7), оформлять распорядительные документы (У.2.2.8), писать информационно-справочные документы (У.2.2.9), готовить деловое письмо (У.2.2.10), осуществлять электронную деловую переписку (У.2.2.11)</p>	B2.2	<p>участия в диалогических формах делового общения (B.2.2.1), публичного выступления (B.2.2.2), распознавания значения жестов в деловом общении (B.2.2.3), подготовки выступления с электронной презентацией (B.2.2.4), написания личных деловых бумаг (B.2.2.5), написания распорядительных документов (B.2.2.6), написания служебной и докладной записки (B.2.2.7), написания деловых писем (B.2.2.8), электронной деловой переписки (B.2.2.9), написания рекламных текстов в сфере деловой коммуникации (B.2.2.10)</p>
----	------	--	------	---	------	---

P2	32.3	способы формирования положительного имиджа делового человека (3.2.3.1), особенности невербальной коммуникации в деловом общении (3.2.3.2), основы этнориторики (3.2.3.3), особенности рекламно-информационного письма (3.2.3.4)	У2.3	учитывать психологические основы делового общения (У.2.3.1), преодолевать коммуникативные барьеры в деловом общении (У.2.3.2), эффективно работать в команде (У.2.3.3)	В2.3 ***	учета психологических особенностей деловой коммуникации (В.2.3.1), командной работы (В.2.3.2)
P3	32.4	(3.2.4.2), этикетные нормы деловой переписки по электронной почте (3.2.4.3), национально-культурные особенности коммуникативного поведения русских и иностранцев в деловой сфере (3.2.4.3)	У2.4	соблюдать правила речевого этикета в деловой коммуникации (У.2.4.1), учитывать национальные особенности в устном и письменном межкультурном деловом общении (У.2.4.2), учитывать национально-культурные особенности коммуникативного поведения (У.2.4.3)	В2.4	анализа национально-культурных особенностей письменной деловой коммуникации (В.2.4.1), соблюдения норм речевого поведения в деловой коммуникации (В.2.4.2)

*Расшифровка кодов результатов обучения и составляющих результатов обучения (по Стандарту ООП ТИУ, приложение 3):

2.2. Коммуникации. Осуществлять коммуникации в профессиональной среде и в обществе в целом, в том числе на иностранном языке, разрабатывать документацию, презентовать и защищать результаты комплексной инженерной деятельности.

2.3. Индивидуальная и командная работа. Эффективно работать индивидуально и в качестве члена команды, в том числе междисциплинарной, с делением ответственности и полномочий при решении комплексных инженерных задач.

2.4. Профессиональная этика. Демонстрировать личную ответственность, приверженность и готовность следовать профессиональной этике и нормам ведения комплексной инженерной деятельности.

В процессе освоения дисциплины у студентов развиваются следующие компетенции (в соответствии с ФГОС различных направлений).

1. Универсальные (общекультурные) компетенции:

- способность владеть культурой мышления, умение аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;
- готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе;
- стремление к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства;
- способность к использованию организационно-управленческих навыков в профессиональной и социальной деятельности.

2. Профессиональные компетенции:

- способность к управлению малыми коллективами исполнителей;
- способность координировать деятельность членов трудового коллектива;
- способность и готовность использовать нормативные правовые документы в своей профессиональной деятельности;
- готовность к разработке проектной и рабочей технической документации, оформлению законченных проектно-конструкторских работ; умение составлять техническую документацию и готовить отчеты.

В результате освоения дисциплины «Деловая коммуникация» студентом должны быть достигнуты следующие результаты:

Таблица 2

Планируемые результаты освоения дисциплины (модуля)

№ п/п	Результат
РД1	Эффективно осуществлять устную и письменную деловую коммуникацию
РД2	Грамотно писать деловые документы
РД3	Учитывать психологические и межкультурные аспекты речевого взаимодействия в деловой сфере

4. Структура и содержание дисциплины

Раздел 1. Устное деловое общение

Понятие и функции официально-делового стиля литературного языка. Формы и принципы делового общения. Виды и жанровые разновидности устного делового общения. Специфика делового взаимодействия, принципы и функции корпоративного общения. Имидж, составляющие имиджа. Понятие вербального имиджа. Техники формирования вербального имиджа. Особенности диалогических форм делового общения. Жанровые формы монологического делового общения. Публичная речь: особенности, правила, подготовка, структура. Особенности, виды, функции и средства

невербальной коммуникации. Язык жестов и мимики. Принципы и правила делового этикета. Психология делового общения. Структура и особенности презентации проекта. Принципы презентационной речи. Национальные особенности речевого этикета. Особенности невербального общения в разных странах.

Виды учебной деятельности:

Лекции:

1. Особенности официально-делового стиля в русском языке.
2. Деловое общение и его основные принципы.
3. Речевая самопрезентация в деловом общении.
4. Диалогические жанры в деловом общении.
5. Монологические жанры делового общения.
6. Невербальное общение.
7. Этика и психология делового общения.
8. Лингвистическое сопровождение проектной деятельности в деловом общении.
9. Межкультурный аспект устного делового общения.

Раздел 2. Письменное деловое общение

Официально-деловая письменная речь. Сопоставление устной и письменной деловой речи. История, признаки, этика письменной деловой речи. Принципы письменной деловой этики. Понятие, функции, классификации документов. Общие требования к структуре и содержанию делового документа. Структура, содержание, цели, языковые конструкции автобиографии, резюме, заявления, объяснительной записки. Виды служебных документов. Жанрово-стилевые особенности информационно-справочной документации. Типы и виды официальных писем. Характеристика особенностей коммерческих и некоммерческих писем: оферга, рекламация, отказ в претензии, запрос; информационное письмо, гарантийное письмо, благодарственное письмо, письмо-подтверждение. Характеристика каналов и способов отправки корреспонденции. Факс как жанр делового документа. Характеристика особенностей электронной коммуникации. Правила электронной деловой переписки. Этикет в электронной коммуникации. Виды и особенности рекламно-информационных деловых писем. Национально-культурные особенности коммуникативного поведения русских и иностранцев в деловой сфере. Характеристика низкоконтекстных и высококонтекстных культур. Жанровые и стилевые различия в международной деловой переписке.

Виды учебной деятельности:

Лекции:

10. Особенности официально-деловой письменной речи.
11. Личная документация.
12. Служебные документы. Организационно-распорядительная документация.
13. Служебные документы. Информационно-справочная документация.
14. Официальные письма.
15. Основные виды письменных сообщений.
16. Электронная деловая коммуникация.
17. Реклама в письменном деловом общении.
18. Межкультурный аспект письменной деловой коммуникации.

5. Образовательные технологии

При изучении дисциплины «Деловая коммуникация» используются следующие образовательные технологии:

Таблица 3

Методы и формы организации обучения

Методы	ФОО	ЛК	СРС
Работа в команде		+	+
Игра		+	
Методы проблемного обучения		+	+
Обучение на основе опыта		+	+
Опережающая самостоятельная работа		+	
«Продвинутая» лекция		+	
Технология развития критического мышления		+	+
Дебаты		+	

6. Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

6.1. Виды и формы самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов включает текущую и творческую проблемно-ориентированную самостоятельную работу (ТСР).

Текущая СРС направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений. Текущая СРС в рамках дисциплины «Деловая коммуникация» включает следующие виды работ:

– подготовка к лекциям, опережающая самостоятельная работа (знакомство с презентациями лекций на персональном сайте преподавателя, подготовка вопросов преподавателю; чтение учебного пособия);

– выполнение ИДЗ (портфолио деловых документов – резюме, заявление, деловое письмо);

– подготовка к контрольным тестам и зачету.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа (ТСР) ориентирована на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных (общекультурных) и профессиональных компетенций, повышение творческого потенциала студентов, включает следующие виды работ:

– поиск, анализа и структурирование информации, подготовка обзорного реферата (по желанию).

6.2. Содержание самостоятельной работы студентов по дисциплине

Тематика рефератов

1. Особенности официально-делового стиля в русском и английском языках.

2. Современное состояние официально-делового стиля русского языка.

3. Принципы эффективной коммуникации в деловом общении.

4. Речевая самопрезентация делового человека.

5. Язык жестов в деловой коммуникации.

6. Этика и этикет делового общения в разных странах мира.

7. Русская и зарубежная школа делового письма.

8. Электронная коммуникация в деловой сфере.

9. Рекламные жанры делового общения.

11. Язык коммерческой рекламы.

12. Причины коммуникативных неудач.

13. Культура речи и эффективность общения.

14. Compliments and criticism in business communication.

15. Как стать гением переговоров?

16. Язык современной документации.

6.3. Контроль самостоятельной работы

1. Качество подготовки к лекциям и опережающей самостоятельной работы контролируется на лекциях в виде устного опроса.

2. Индивидуальное домашнее задание (портфолио деловых документов), реферат, контрольные тесты проверяются и оцениваются преподавателем.

3. Качество подготовки проекта оцениваются совместно преподавателем и студентами по результатам защиты проекта.

7. Средства текущей и промежуточной оценки качества освоения дисциплины

Оценка качества освоения дисциплины производится по результатам следующих контролируемых мероприятий:

Контролирующие мероприятия	Результаты обучения по дисциплине
Выполнение двух контрольных тестов по темам «Устное деловое общение», «Письменное деловое общение».	РД1, РД2 РД3
Защита социального / игрового проекта.	РД2, РД3
Подготовка портфолио деловых документов (ИДЗ).	РД1, РД2

Итоговый контроль по дисциплине осуществляется в форме зачета. Зачет проводится в письменной форме (контрольная работа). Ответы на зачетные задания дают возможность студенту продемонстрировать, а преподавателю оценить степень усвоения теоретических и фактических знаний по дисциплине.

Итоговая контрольная работа по дисциплине «Деловая коммуникация»

1. Назовите подстили делового стиля. (1 балл)

2. *Контакты участников общения не должны зависеть от их симпатий и антипатий.* Как называется такое ограничение делового общения? (1 балл)

3. *Необходимо учитывать должностные роли, права и функциональные обязанности.* Как называется такое ограничение делового общения? (1 балл)

4. *Отношения подчинения, зависимости, неравенства закреплены между подразделениями и сотрудниками.* Как называется это свойство делового общения? (1 балл)

Для оценки качества освоения дисциплины при проведении контролируемых мероприятий предусмотрены следующие средства (фонд оценочных средств):

Контрольный тест № 1 по дисциплине «Деловая коммуникация» «Устное деловое общение»

Выберите вариант(ы) ответа.

Каждый правильный ответ оценивается в 0,2 балла.

Максимальный балл – 15.

№ п/п	Задание	
1	Укажите, в каком веке началось формирование официально-делового стиля русского языка.	1. XIX век; 2. XVII век; 3. X век; 4. XV век.
2	Укажите, как называется подстиль официально-делового стиля, который используется в инструкциях, приказах, договорах, заявлениях.	1. Дипломатический; 2. Законодательный; 3. Административный.
3	Продолжите утверждение: Официально-деловая речь отражает...	1. Индивидуальный опыт человека; 2. Знание корпоративных принципов; 3. Социальный опыт человека; 4. Способы творческого преобразования .

8. Рейтинг качества освоения дисциплины (модуля)

Оценка качества освоения дисциплины в ходе текущей и промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в соответствии с «Руководящими материалами по текущему контролю успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации студентов Томского политехнического университета», утвержденными приказом ректора № 77/од от 29.11.2011 г.

В соответствии с «Календарным планом изучения дисциплины»:

Текущая аттестация предполагает оценку качества усвоения теоретического материала и результатов практического применения полученных знаний, осуществляется в форме устного опроса на занятиях и выполнения студентом двух контрольных работ по модулям дисциплины, производится в течение семестра и оценивается в баллах (максимально 60 баллов), к моменту завершения семестра студент должен набрать не менее 33 баллов.

Промежуточная аттестация (зачет) проводится в конце семестра и оценивается в баллах (максимально 40 баллов), на зачете студент должен набрать не менее 22 баллов.

Итоговый рейтинг по дисциплине определяется суммированием баллов, полученных в ходе текущей и промежуточной аттестаций. Максимальный итоговый рейтинг соответствует 100 баллам.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Казакова О.А., Серебренникова А.Н., Филиппова Е.М. Деловая коммуникация: учебное пособие для студентов ИДО. – Томск: Изд-во ТПУ, 2013. – 132 с.
2. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учебник для вузов. – Москва: Инфра-М, 2013. – 382 с.

Дополнительная литература:

1. Быкова Т.А. Делопроизводство: учебник для вузов. – Москва: Инфра-М, 2013. – 363с.
2. Персикова Т.Н. Корпоративная культура: учебник. – Москва: Логос, 2012. – 288 с.
3. Феденкова А.С. Этика деловых отношений : учебное пособие для вузов. – Томск: Изд-во ТПУ, 2013. – 211 с.

Internet-ресурсы (в т.ч. Перечень мировых библиотечных ресурсов):

1. Федорчук Л.С. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие. – Томск: Изд-во ТПУ, 2013. – URL: <http://www.lib.tpu.ru/fulltext2/m/2013/m344.pdf>
2. Камышев Э.Н. Современное документоведение [Электронный ресурс] : учебное пособие. – Томск: Изд-во ТПУ, 2012. – URL: <http://www.lib.tpu.ru/fulltext2/m/2012/m361.pdf>
3. Бардаев Э.А. Документоведение [Электронный ресурс] : учебник. – Москва: Академия, 2013. – URL: <http://www.lib.tpu.ru/fulltext2/m/2014/FN/fn-121.pdf>

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия по дисциплине проводятся в специально оборудованных лекционных аудиториях с использованием презентационного оборудования (персональный компьютер, медиапроектор). Другого оборудования для проведения занятий не требуется.

* Приложение – Рейтинг-план освоения модуля (дисциплины) в течение семестра.

Программа составлена на основе Стандарта ООП ТПУ в соответствии с требованиями ФГОС по направлениям и специальностям подготовки в области технических, экономических и гуманитарных наук.

Программа одобрена на заседании кафедры РЯЛ ИМОЯК (протокол № 1 от «2» сентября 2015 г.).

Авторы: Казакова О.А., Серебренникова А.Н., Филиппова Е.М.