

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Российский университет дружбы народов»

Факультет физико-математических и естественных наук

Рекомендовано МССН
38.00.00 «Экономика и управление»,
подгруппа 4 «Бизнес-информатика»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины

Деловые коммуникации в инфоркоммуникациях

Рекомендуется для направления подготовки

38.03.05 — «Бизнес-информатика»

(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

(указывается квалификация (степень) выпускника в соответствии с ОС ВО РУДН)

1. Цели и задачи дисциплины

Основной **целью** изучения дисциплины являются:

- изучение теоретических основ деловой коммуникации, форм, видов и уровней коммуникации;
- получение практических навыков эффективного делового общения, ведения переговоров и деловой переписки;
- формирование понимания возможностей практического применения деловой коммуникации.
- формирование навыка составления текстов делового стиля и навыков публичных выступлений.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО:

Дисциплина Деловые коммуникации в инфоркоммуникациях относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Требования к входным знаниям и умениям: необходима подготовка в пределах школьной программы.

Таблица № 1

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
	УК-3; УК-4; УК-5; УК-9	-	НИР, практики, ВКР
Общепрофессиональные компетенции			
	ОПК-5	-	НИР, практики, ВКР

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4 Способен к коммуникации в межличностном и межкультурном взаимодействии на русском как иностранном и иностранном(ых) языке(ах) на основе владения взаимосвязанными и взаимозависимыми видами репродуктивной и продуктивной иноязычной речевой деятельности, такими как аудирование, говорение, чтение, письмо и перевод в повседневно-бытовой, социокультурной, учебно-профессиональной, официально-деловой и научной сферах общения

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

ОПК-5 Способен организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций УК-3; УК-4; УК-5; УК-9, ОПК-5.

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

- УК-3.1 Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия
- УК-3.2 Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста
- УК-3.3 Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем

УК-4 Способен к коммуникации в межличностном и межкультурном взаимодействии на русском как иностранном и иностранном(ых) языке(ах) на основе владения взаимосвязанными и взаимозависимыми видами репродуктивной и продуктивной иноязычной речевой деятельности, такими как аудирование, говорение, чтение, письмо и перевод в повседневно-бытовой, социокультурной, учебно-профессиональной, официально-деловой и научной сферах общения:

- УК-4.1 Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
- УК-4.2 Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию
- УК-4.3 Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

- УК-5.1 Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации
- УК-5.2 Умеет вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм
- УК-5.3 Имеет практический опыт анализа философских и исторических фактов, опыт эстетической оценки явлений культуры

УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

- УК-9.1 Обладает базовыми дефектологическими знаниями в социальных и профессиональных сферах
- УК-9.2 Умеет дифференцированно использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах
- УК-9.3 Владеет навыками применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах

ОПК-5 Способен организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий

- ОПК-5.1 Знать теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии
- ОПК-5.2 Знать предметную область в объеме, достаточном для решения задач профессиональной деятельности
- ОПК-5.3 Уметь использовать инструменты и методы коммуникации для организации взаимодействия заинтересованных сторон

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать: правила и нормы деловой коммуникации, модели коммуникационного процесса, основные формы и виды деловой коммуникации, вербальные и невербальные средства общения, основные требования к организации текстов официально-делового стиля,

Уметь: устанавливать контакт с собеседником, преодолевать психологические и коммуникативные барьеры, распознавать невербальные сигналы и уметь их интерпретировать, использовать приемы активного слушания, эффективно взаимодействовать в коллективе, задавать вопросы, правильно отвечать на некорректные вопросы, разрабатывать стратегию деловой встречи, применять основные техники коммуникации в профессиональной деятельности.

Владеть: средствами делового общения, представлением об особенностях международной коммуникации, навыками ведения деловой беседы, совещания, дискуссии, навыками публичного выступления, знаниями об имидже делового человека, навыками ведения деловых переговоров по телефону.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		1
Аудиторные занятия (всего)	36	36
В том числе:	-	-
<i>Лекции</i>	18	18
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>		
<i>Семинары (С)</i>	18	18
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>		
Самостоятельная работа (всего)	72	72
Общая трудоемкость	час	108
	зач. ед.	3

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Понятие деловой коммуникации.	Понятие деловой коммуникации. Виды коммуникативных барьеров. Вербальные и невербальные аспекты делового дискурса. Деловой этикет и его значение. Законы коммуникации. Имидж делового человека.
2.	Деловая переписка и риторика	Деловой русский язык. Виды деловых документов. Структура и стили деловых документов.
3.	Публичные выступления	Особенности восприятия, методы воздействия на аудиторию. Подготовка презентаций: дизайн, наполнение слайдов. Подготовка к публичным выступлениям.
4	Коммуникативная компетентность	Эмоциональный интеллект. Особенности развития эмоционального интеллекта. Психологическое портретирование. Технологии тайм-менеджмента. Формирование и развитие лидерских качеств.

5	Корпоративная этика	Этика делового общения, правило служебного общения. Психологический климат в трудовом коллективе. Структура и типы подчинения, взаимодействие с руководителем\ментором.
6	Особенности межкультурной коммуникации	Национальные особенности делового этикета. Причины возникновения ошибок при кросс-культурном взаимодействии. Особенности этикета в разных странах.

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	Семина	СРС	Все-го час.
1.	Понятие деловой коммуникации.	2	-	-		6	8
2.	Деловая переписка и риторика	2	2	-		10	14
3.	Публичные выступления	4	5	-		20	29
4.	Коммуникативная компетентность	4	5	-		8	17
5.	Корпоративная этика	4	4	-		8	16
6.	Особенности межкультурной коммуникации	2	-	-		8	10
	Контроль знаний		2			12	14
	Итого:	18	18	-		72	108

6. Лабораторный практикум не предусмотрен

7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	2.	Деловая переписка. Речевой этикет деловой переписки.	2
2.	3, 4	Публичное выступление. Ораторское искусство	2
3.	3, 4	Публичное выступление. Ораторское искусство	2
4.	3, 4	Публичное выступление. Ораторское искусство	2
5.	3, 4	Публичное выступление. Ораторское искусство	2
6.	3, 4	Публичное выступление. Ораторское искусство	2
7.	3, 4	Публичное выступление. Ораторское искусство	2
8.	5.	Точность, логичной, правильность делового текста. Достаточность и краткость речи.	2
9.	5.	Особенности направленного, критического слушания. Примеры эмпатического слушания.	2

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Мультимедийная аудитория для проведения лекционных и практических занятий с возможностью демонстрации презентаций.

9. Информационное обеспечение дисциплины

а) программное обеспечение

ОС Windows, MS Office (программа корпоративного лицензирования (Microsoft Subscription) Enrollment for Education Solutions), браузер Firefox (лицензия MPL-2.0) или браузер Chrome (лицензия Google Chrome Terms of Service); Adobe Reader (Adobe Software License Agreement),

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы не требуются.

10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Язык и деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет : Учебное пособие для вузов / М.В. Колтунова. - М. : Экономическая литература, 2002. - 288 с. : ил. - ISBN 5-85496-086-9
2. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 527 с. — (Бакалавр. Базовый курс). — ISBN 978-5-9916-3496-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466777>
3. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 258 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04380-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470527>
4. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учебное пособие / А.П. Панфилова. - 2-е изд. - СПб. : Знание, 2004. - 494 с. : ил. - ISBN 5-7320-0725-0

б) дополнительная литература

1. Адлер М. «Искусство говорить и слушать» М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – с. 240.
2. Красивова А.Н. «Деловой русский язык: Учебно-практическое пособие» М.: МФА, 2001. - с. 80.
3. Зорин И. «Оружие переговорщика. Безотказные правила и приемы» СПб.: Питер, 2015. – с. 320.
4. Кузнецова И. «Вверх! Практический подход к карьерному росту» М.: Манн, Иванов и Фербер, 2010. – 240 с.
5. Феррацци К., Рэз Т. «Никогда не ешь в одиночку» М.: Манн, Иванов и Фербер, 2010. – 336 с.
6. Зак Д. «Нетворкинг для интровертов» М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012. - 80 с.
7. Ращевская, Е.П. «Деловой русский язык». Учебное пособие. Кострома: Изд-во Костромского гос. технол. Ун-та, 2012. – 186.
8. Павлова Л. Г., Кашаева Е.Ю. «Деловые коммуникации». Учебник. М.: КНОРУС, 2016. – 304 с.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Учебным планом на изучение дисциплины отводится один семестр (один модуль). В течение семестра (модуля) студенты должны подготовить доклад на одну из рекомендованных тем, подготовиться по теме доклада презентацию и выступить перед аудиторией. Также предлагается написать два эссе на одну из предложенных тем и составить резюме и сопроводительное письмо к нему в качестве творческого домашнего задания.

Внеаудиторными формами и инструментами самостоятельной работы студентов по дисциплине является подготовка к презентации, работа с лекционным материалом и дополнительной литературой.

Примерные темы для докладов:

1. Основные модели деловых коммуникаций
2. Функции и виды деловых коммуникаций
3. Нравственные основы деловой коммуникации.
4. Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, страны Европы).
5. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры делового общения.
6. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления.
7. Развитие и роль телекоммуникационных систем для деловой коммуникации.
8. Особенности деловой коммуникации в социальных сетях.
9. Специфика телефонных разговоров.
10. Запрещенные приемы в переговорах.
11. Техники убеждения в переговорах.
12. Виды и способы презентаций. Основные ошибки при проведении презентаций.
13. Имидж делового человека.
14. Нейролингвистическое программирование в бизнесе.
15. Характеристики конфликтного поведения, виды и способы устранения конфликтов
16. Стили деловых переговоров
17. Вербальные и невербальные коммуникации.
18. Коммуникативные ошибки и способы их предотвращения.
19. Соционические типы и их практическое применение.
20. Эмоциональный интеллект.
21. Технологии тайм-менеджмента.
22. Политическая корректность и ее роль в деловой коммуникации.
23. Корпоративные блоги.

Примерные темы для эссе:

1. Истоки формирования коммуникативного знания.
2. Понятие коммуникативного процесса.
3. Кодирование и декодирование информации в процессе коммуникации.
4. Обратная связь в процессе коммуникации.
5. Функции деловой коммуникации.
6. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации.
7. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.
8. Механизмы восприятия и понимания делового партнера (эмпатия, рефлексия, идентификация, стереотипизация, индивидуализация).
9. Барьеры восприятия и понимания.
10. Коммуникативные типы деловых партнеров.
11. Умение формулировать свои мысли.
12. Умение задавать вопросы – основа поддержания и развития процесса общения.
13. Типы вопросов, особенности их формулирования. Ответы на вопросы.
14. Аргументация в деловой коммуникации.
15. Что, на ваш взгляд, означает умение слушать?
16. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?
17. Как отвечать на некорректные вопросы?
18. Какое значение имеет зрительный контакт в общении людей и какой взгляд наиболее приемлем в деловой коммуникации?
19. Правила ведения делового разговора.
20. Особенности телефонного разговора.
21. Каковы преимущества и недостатки телефонных разговоров?

11.1 Методические указания по самостоятельному освоению теоретического материала по дисциплине

Лекционный материал дисциплины охватывает темы, указанные в разделе 5.1 программы дисциплины. В ТУИС (<http://esystem.pfur.ru>) по темам лекций размещены презентации. Рекомендуется по указанным темам в дополнение к презентациям изучить литературу, указанную в п. 10 программы дисциплины.

11.2. Методические указания по подготовке к контрольным мероприятиям

Для итогового контроля знаний студентам предлагается устно ответить на вопросы. Вопросы для подготовки к итоговому контролю знаний размещены в соответствующем разделе ТУИС (<http://esystem.pfur.ru>).

Типовые вопросы для итогового контроля знаний (зачет):

1. Лидерство в организациях. Стили лидерства.
2. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп.
3. Особенности управления конфликтами в организациях.
4. Особенности применения законов логики в деловой речи.
5. Искусство рассуждать и убеждать.
6. Сочетание логики и аргументации.
2. Способы опровержения доводов оппонента.
3. Психологические типы собеседников.
4. Определение психологического состояния собеседника по его манере говорить.
5. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
6. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
7. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
8. Понятие невербальной культуры делового разговора.
9. Этика личности и корпоративная этика.
10. Понятие протокольного мероприятия.
11. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
12. Подготовка к проведению деловой беседы.
13. Проведение деловой беседы.
14. Подготовка и проведение делового совещания.
15. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
16. Виды переговоров и особенности их проведения.
17. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
18. Процедура приема посетителей.
19. Правила ведения делового телефонного разговора.
20. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.
21. Функции и основные принципы формирования корпоративной культуры в организациях.
22. Влияние корпоративной культуры на имидж и репутацию компании.
23. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями.

12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС по дисциплине представлен в приложении к данной программе.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

Разработчики:

Доцент кафедры
прикладной информатики
и теории вероятностей



О.Г. Вихрова

Руководитель программы

Заведующий кафедрой
прикладной информатики
и теории вероятностей, проф.



К.Е. Самуйлов

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Российский университет дружбы народов»*

*Факультет физико-математических и естественных наук
Кафедра прикладной информатики и теории вероятностей*

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Деловые коммуникации в инфокоммуникациях
(наименование дисциплины)

по направлению 38.03.05 – «Бизнес-информатика»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине Деловые коммуникации в инфокоммуникациях

Направление: 38.03.05 Бизнес-информатика

шифр

название

Код контр-ой компетенции	Контр-ый раздел дисциплины	Контролируемая тема дисциплины	Наименование оценочного ср.					Баллы темы	Баллы раздела
			Самостоятельная работа			Аудиторная работа			
			ДЗ	Эссе	Доклад	Презентация	Зачет		
УК-3; УК-4; УК-5; УК-9, ОПК-5	Понятие деловой коммуникации	Понятие деловой коммуникации. Виды коммуникативных барьеров. Деловой этикет и его значение. Законы коммуникации. Имидж делового человека.	-	5	-	-	5	10	10
	Деловая переписка	Виды деловых документов. Структура и стили деловых документов.	20	-	-	-	-	20	20
	Публичные выступления	Особенности восприятия, методы воздействия на аудиторию. Подготовка презентаций: дизайн, наполнение слайдов. Подготовка к публичным выступлениям.	-	-	20	20	-	40	40
	Коммуникативная компетентность	Эмоциональный интеллект. Особенности развития эмоционального интеллекта. Технологии тайм-менеджмента. Формирование и развитие лидерских качеств.		5	-	-	5	10	10
	Корпоративная этика	Психологический климат в трудовом коллективе. Структура и типы подчинения, взаимодействие с руководителем\ ментором.	-	5	-	-	5	10	10
	Особенности межкультурной коммуникации	Причины возникновения ошибок при кросс-культурном взаимодействии. Особенности этикета в разных странах.	-	5	-	-	5	10	10
	ИТОГО:		20	20	20	20	20	100	100

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: УК-3; УК-4; УК-5; УК-9, ОПК-5

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

- УК-3.1 Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия
- УК-3.2 Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личного, образовательного и профессионального роста
- УК-3.3 Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем

УК-4 Способен к коммуникации в межличностном и межкультурном взаимодействии на русском как иностранном и иностранном(ых) языке(ах) на основе владения взаимосвязанными и взаимозависимыми видами репродуктивной и продуктивной иноязычной речевой деятельности, такими как аудирование, говорение, чтение, письмо и перевод в повседневно-бытовой, социокультурной, учебно-профессиональной, официально-деловой и научной сферах общения:

- УК-4.1 Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
- УК-4.2 Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию
- УК-4.3 Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

- УК-5.1 Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации
- УК-5.2 Умеет вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм
- УК-5.3 Имеет практический опыт анализа философских и исторических фактов, опыт эстетической оценки явлений культуры

УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

- УК-9.1 Обладает базовыми дефектологическими знаниями в социальных и профессиональных сферах
- УК-9.2 Умеет дифференцированно использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах
- УК-9.3 Владеет навыками применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах

ОПК-5 Способен организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий

- ОПК-5.1 Знать теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии
- ОПК-5.2 Знать предметную область в объеме, достаточном для решения задач профессиональной деятельности
- ОПК-5.3 Уметь использовать инструменты и методы коммуникации для организации взаимодействия заинтересованных сторон

Балльно-рейтинговая система оценки уровня знаний

Сводная оценочная таблица дисциплины

Раздел	Тема	Формы контроля уровня освоения ООП					Баллы темы	Баллы раздела
		ДЗ	Эссе	Доклад	Презентация лекцала	Зачет		
Понятие деловой коммуникации	Понятие деловой коммуникации. Виды коммуникативных барьеров. Деловой этикет и его значение. Законы коммуникации. Имидж делового человека.	-	5	-		5	10	10
Деловая переписка	Виды деловых документов. Структура и стили деловых документов.	10	-	-		-	10	10
Публичные выступления	Особенности восприятия, методы воздействия на аудиторию. Подготовка презентаций: дизайн, наполнение слайдов. Подготовка к публичным выступлениям.	-	-	20	20	-	40	40
Коммуникативная компетентность	Эмоциональный интеллект. Особенности развития эмоционального интеллекта. Технологии тайм-менеджмента. Формирование и развитие лидерских качеств.		5	-	-	5	10	10
Корпоративная этика	Психологический климат в трудовом коллективе. Структура и типы подчинения, взаимодействие с руководителем\ментором.	-	5	-	-	5	10	10
Особенности межкультурной коммуникации	Причины возникновения ошибок при кросс-культурном взаимодействии. Особенности этикета в разных странах.	-	5	-	-	5	10	10
	ИТОГО:	10	20	20	20	20	100	100

Таблица соответствия баллов и оценок

Баллы БРС	Традиционные оценки РФ	Оценки ECTS
95 - 100	5	A
86 - 94		B
69 - 85	4	C
61 - 68	3	D
51 - 60		E
31 - 50	2	FX
0 - 30		F
51-100	Зачет	Passed

Правила применения БРС

1. Раздел (тема) учебной дисциплины считаются освоенными, если студент набрал более 50 % от возможного числа баллов по этому разделу (теме).
2. Студент не может быть аттестован по дисциплине, если он не освоил все темы и разделы дисциплины, указанные в сводной оценочной таблице дисциплины.
3. По решению преподавателя и с согласия студентов, не освоивших отдельные разделы (темы) изучаемой дисциплины, в течение учебного семестра могут быть повторно проведены мероприятия текущего контроля успеваемости или выданы дополнительные учебные задания по этим темам или разделам. При этом студентам за данную работу засчитывается минимально возможный положительный балл (51 % от максимального балла).
4. При выполнении студентом дополнительных учебных заданий или повторного прохождения мероприятий текущего контроля полученные им баллы засчитываются за конкретные темы. Итоговая сумма баллов не может превышать максимального количества баллов, установленного по данным темам. По решению преподавателя предыдущие баллы, полученные студентом по учебным заданиям, могут быть аннулированы.
5. График проведения мероприятий текущего контроля успеваемости формируется в соответствии с календарным планом курса. Студенты обязаны сдавать все задания в сроки, установленные преподавателем.
6. Время, которое отводится студенту на выполнение мероприятий текущего контроля успеваемости, устанавливается преподавателем. По завершению отведенного времени студент должен сдать работу преподавателю, вне зависимости от того, завершена она или нет.
7. Использование источников (в том числе конспектов лекций и практических работ) во время выполнения контрольных мероприятий возможно только с разрешения преподавателя.
8. Отсрочка в прохождении мероприятий текущего контроля успеваемости считается уважительной только в случае болезни студента, что подтверждается наличием у него медицинской справки, предоставляемой преподавателю не позднее двух недель после выздоровления. В этом случае выполнение контрольных мероприятий осуществляется после выздоровления студента в срок, назначенный преподавателем. В противном случае отсутствие студента на контрольном мероприятии признается не уважительным.
9. Студент допускается к итоговому контролю знаний с любым количеством баллов, набранных в семестре.
10. Итоговая контроль знаний оценивается из 20 баллов независимо от числа баллов за семестр.
11. Если в итоге за семестр студент получил менее 31 балла, то ему выставляется оценка F и студент должен повторить эту дисциплину в установленном порядке. Если же в итоге студент получил 31-50 баллов, т. е. FX, то студенту разрешается добор необходимого (до 51) количества баллов путем повторного одноразового выполнения предусмотренных контрольных мероприятий, при этом по усмотрению преподавателя аннулируются соответствующие предыдущие результаты. Ликвидация задолженностей проводится в сроки по согласованию с деканатом.

Примерный перечень оценочных средств

п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
<i>Аудиторная работа</i>			
1	Презентация доклада	Средство контроля способностей обучающихся представить перед аудиторией результаты проделанной работы	Темы докладов
2	Зачет *	Оценка работы студента в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.	Примеры вопросов
<i>Самостоятельная работа</i>			
1	Эссе	Форма проверки качества выполнения студентами заданий в соответствии с утвержденной программой.	Темы индивидуальных творческих заданий
2	Доклад	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов
3	Выполнение домашнего задания	Задания творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект заданий

Учебным планом на изучение дисциплины отводится один семестр (модуль). В дисциплине предусмотрены лекции, семинары, контрольные мероприятия по проверке самостоятельных работ. В конце семестра проводится итоговый контроль знаний.

Оценивание результатов освоения дисциплины производится в соответствии с балльно-рейтинговой системой. По дисциплине предусмотрен зачет.

(*) Итоговый контроль знаний по дисциплине проводится в форме устного опроса.

Критерии оценки по дисциплине

95-100 баллов:

- полное и своевременное выполнение на высоком уровне предусмотренных дисциплиной работ с их правильным оформлением, успешное прохождение контрольных мероприятий, предусмотренных программой курса;
- систематизированное, глубокое и полное освоение навыков и компетенций по всем разделам программы дисциплины;
- использование научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы, умение делать обоснованные выводы;
- безупречное владение программным обеспечением, умение эффективно использовать его в постановке и решении научных и профессиональных задач;
- выраженная способность самостоятельно и творчески решать поставленные задачи;
- полная самостоятельность и творческий подход при изложении материала по программе дисциплины;
- полное и глубокое усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной программой дисциплины и преподавателем.

86- 94 балла:

- полное и своевременное выполнение на хорошем уровне предусмотренных дисциплиной работ с их правильным оформлением, успешное прохождение контрольных мероприятий, предусмотренных программой курса;
- систематизированное, глубокое и полное освоение навыков и компетенций по всем разделам программы дисциплины;
- использование научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы;
- хорошее владение программным обеспечением, умение эффективно использовать его в постановке и решении научных и профессиональных задач;
- способность самостоятельно решать поставленные задачи в нестандартных производственных ситуациях;
- усвоение основной и дополнительной литературы, нормативных и законодательных актов, рекомендованных программой дисциплины и преподавателем.

69-85 баллов:

- своевременное выполнение на хорошем уровне предусмотренных дисциплиной работ с их правильным оформлением, прохождение контрольных мероприятий, предусмотренных программой курса;
- хороший уровень культуры исполнения лабораторных работ;
- систематизированное и полное освоение навыков и компетенций по всем разделам программы дисциплины;
- владение программным обеспечением, умение использовать его в постановке и решении научных и профессиональных задач;
- способность самостоятельно решать проблемы в рамках программы дисциплины;
- усвоение основной литературы;

51-68 баллов:

- выполнение на удовлетворительном уровне предусмотренных дисциплиной работ с их правильным оформлением, прохождение контрольных мероприятий, предусмотренных программой курса;
- систематизированное и полное освоение навыков и компетенций по всем разделам программы дисциплины;

- удовлетворительное владение программным обеспечением, умение использовать его в постановке и решении научных и профессиональных задач;
- способность решать проблемы в рамках программы дисциплины;
- удовлетворительное усвоение основной литературы;

31 - 50 баллов – НЕ ЗАЧТЕНО:

- не выполнение, несвоевременное выполнение или выполнение на неудовлетворительном уровне предусмотренных дисциплиной работ, не прохождение контрольных мероприятий, предусмотренных программой курса;
- недостаточно полный объем навыков и компетенции в рамках программы дисциплины;
- неумение использовать в практической деятельности научной терминологии, изложение ответа на вопросы с существенными стилистическими и логическими ошибками;
- слабое владение программным обеспечением по разделам программы дисциплины, некомпетентность в решении стандартных (типовых) производственных задач;
- способность решать проблемы в рамках программы дисциплины;
- удовлетворительное усвоение основной литературы;

0-30 баллов, НЕ ЗАЧТЕНО:

- отсутствие умений, навыков, знаний и компетенции в рамках программы дисциплины;
- невыполнение лабораторных заданий, не прохождение контрольных мероприятий, предусмотренных программой курса; отказ от ответов по программе дисциплины;
- игнорирование занятий по дисциплине по неуважительной причине.

Темы эссе (Задание 1)

по дисциплине Деловые коммуникации в инфокоммуникациях
(наименование дисциплины)

1. Истоки формирования коммуникативного знания.
2. Понятие коммуникативного процесса.
3. Кодирование и декодирование информации в процессе коммуникации.
4. Обратная связь в процессе коммуникации.
5. Функции деловой коммуникации.
6. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации.
7. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.
8. Механизмы восприятия и понимания делового партнера (эмпатия, рефлексия, идентификация, стереотипизация, индивидуализация).
9. Барьеры восприятия и понимания.
10. Умение формулировать свои мысли.
11. Умение задавать вопросы – основа поддержания и развития процесса общения.
12. Что, на ваш взгляд, означает умение слушать?
13. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?
14. Как отвечать на некорректные вопросы?
15. Какое значение имеет зрительный контакт в общении людей и какой взгляд наиболее приемлем в деловой коммуникации?
16. Каковы преимущества и недостатки телефонных разговоров?

Требования к эссе

Заголовок эссе может не находиться в прямой зависимости от темы. Кроме отражения содержания работы он может являться отправной точкой в размышлениях автора.

Рекомендуемая структура эссе: вступление, основная часть (развитие темы), заключение. Вступление - суть и обоснование выбранной темы. Требования к вступлению:

- Краткое изложение понимания темы или вопроса
- Краткое описание подход к ответу на поставленный вопрос или тематику.

Основная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. Аргументация (или анализ) должна быть структурирована. В основной необходимо логически обосновать, используя данные или строгие рассуждения, аргументацию или анализ.

Требования к основной части:

- Структурное выделение разделов и подразделов работы.
- Логичность изложения материала.
- Обоснованность выводов автора.
- Оригинальность выводов автора.
- Отсутствие лишнего материала, не имеющего отношение к работе.
- Способность построить и доказать позицию по определенным проблемам на основе имеющихся и приобретённых знаний.
- Аргументированное раскрытие темы на основе собранного материала.

Требования к заключению:

- Наличие необходимых выводов из работы.
- Обоснование выводов автора.
- Указание на дальнейшие направления развития темы.

Критерии оценки *(в соответствии с действующей нормативной базой):*

- выполнены все перечисленные требования к эссе – 10 балла,
- требования к эссе выполнены частично – 5 балла,
- требования к написанию эссе не выполнены или содержание не соответствует выбранной теме – 0 балла.

Темы эссе (Задание 2)

по дисциплине Деловые коммуникации в инфокоммуникациях
(наименование дисциплины)

1. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп.
2. Особенности управления конфликтами в организациях.
3. Особенности применения законов логики в деловой речи.
4. Способы опровержения доводов оппонента.
5. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
6. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
7. Понятие невербальной культуры делового разговора.
8. Этика личности и корпоративная этика.
9. Подготовка и проведение делового совещания.
10. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
11. Влияние корпоративной культуры на имидж и репутацию компании.

Требования к эссе

Заголовок эссе может не находиться в прямой зависимости от темы. Кроме отражения содержания работы он может являться отправной точкой в размышлениях автора.

Рекомендуемая структура эссе: вступление, основная часть (развитие темы), заключение.

Вступление - суть и обоснование выбранной темы. Требования к вступлению:

- Краткое изложение понимания темы или вопроса
- Краткое описание подход к ответу на поставленный вопрос или тематику.

Основная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. Аргументация (или анализ) должна быть структурирована. В основной необходимо логически обосновать, используя данные или строгие рассуждения, аргументацию или анализ.

Требования к основной части:

- Структурное выделение разделов и подразделов работы.
- Логичность изложения материала, обоснованность выводов автора, оригинальность выводов автора.
- Отсутствие лишнего материала, не имеющего отношение к работе.
- Аргументированное раскрытие темы на основе собранного материала.

Требования к заключению:

- Наличие необходимых выводов из работы.
- Обоснование выводов автора.
- Указание на дальнейшие направления развития темы.

Критерии оценки (в соответствии с действующей нормативной базой):

- выполнены все перечисленные требования к эссе – 10 балла,
- требования к эссе выполнены частично – 5 балла,
- требования к написанию эссе не выполнены или содержание не соответствует выбранной теме – 0 балла.

Домашнее задание

по дисциплине Деловые коммуникации в инфокоммуникациях
(наименование дисциплины)

1. Составьте резюме.
2. Составьте сопроводительное письмо к резюме.

Основные требования к резюме:

1. Для изложения опыта работы и сведений об образовании используйте обратный хронологический порядок.
2. Стилль резюме должны отличать строгость, краткость, конкретность, избирательность (отбирайте информацию исходя из цели профессионального резюме), честность (не включайте в резюме ложную информацию, правильно расставляйте акценты).
3. Текст и внешнее оформление резюме должно сделать его прочтение максимально комфортным. Избегайте непонятных сокращений и длинных фраз.
4. Резюме должно быть оформлено в электронном виде (pdf), на листе формата А4.

Структура резюме:

1. **Фамилия, имя, отчество.**
2. **Личные данные** (адрес, телефон, дата и место рождения, семейное положение).
3. **Цель поиска работы.** Из формулировки цели должно быть ясно, какую работу Вы можете и хотите делать (иногда — и на каких условиях).
4. **Образование.** Чем больше прошло времени после окончания обучения, тем меньше места эта часть должна занимать в резюме. Для выпускников и студентов советуем уделить этой рубрикации большое внимание, т.к. опыт работы, если и есть, то менее значительный.
5. **Опыт работы.** Дается в обратном хронологическом порядке с указанием дат, мест работы, должностей, основных функций и достижений.
6. **Дополнительная информация.** Следует включить сведения о степени владения иностранными языками, о навыках работы с персональным компьютером (желательно с указанием программных средств), в случае необходимости, о наличии водительских прав. В данную рубрику может включаться все, что повышает ценность составителя резюме в глазах работодателя. Резюме в случае необходимости может включать:
 - сжатое описание квалификации;
 - сообщение о военной службе;
 - указание готовности к командировочным поездкам;
 - указание готовности к работе с ненормированным рабочим днем.

Рекомендуется предоставлять резюме с текущей датой.

Что не стоит указывать в резюме:

- всю трудовую биографию и образование,
- физические данные,
- фотографию,
- причины, по которым вы уходили с работы.

Сопроводительное письмо должно быть написано в официально-деловом стиле и должно отражать:

- мотивацию;
- релевантный опыт работы;
- навыки и личностные качества, необходимые для успешной работы на данной позиции;
- другие ваши преимущества как кандидата.

Структура сопроводительного письма может быть следующей:

- приветствие;
- указание вакансии, на которую претендует автор резюме;
- объяснение, чем заинтересовала вакансия;
- описание релевантного опыта и навыков и личностных качествах, необходимых для успешной работы на данной позиции и обоснование, почему опыт и компетенции позволят автору успешно работать;
- контактные данные для связи.

Критерии оценки (в соответствии с действующей нормативной базой):

- резюме и письмо составлены в соответствии с требованиями – 10 балла,
- резюме и письмо составлены в соответствии с требованиями, но допущены грамматические/стилистические/лексические ошибки – 5 балла,
- резюме и письмо не соответствуют требованиям – 0 баллов.

Темы докладов

по дисциплине Деловые коммуникации в инфокоммуникациях
(наименование дисциплины)

1. Лидерство в организациях. Стили лидерства.
2. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп.
3. Особенности управления конфликтами в организациях.
4. Особенности применения законов логики в деловой речи.
5. Искусство рассуждать и убеждать.
6. Сочетание логики и аргументации.
7. Способы опровержения доводов оппонента.
8. Психологические типы собеседников.
9. Определение психологического состояния собеседника по его манере говорить.
10. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
11. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
12. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
13. Понятие невербальной культуры делового разговора.
14. Этика личности и корпоративная этика.
15. Понятие протокольного мероприятия.
16. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
17. Подготовка к проведению деловой беседы.
18. Проведение деловой беседы.
19. Подготовка и проведение делового совещания.
20. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
21. Виды переговоров и особенности их проведения.
22. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
23. Процедура приема посетителей.
24. Правила ведения делового телефонного разговора.
25. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.
26. Функции и основные принципы формирования корпоративной культуры в организациях.
27. Влияние корпоративной культуры на имидж и репутацию компании.
28. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями.

Доклад подразумевает подготовку презентации на заданную тему и выступление перед аудиторией. Итоговая оценка за доклад формируется из оценки за презентацию (выступление перед аудиторией) и за содержание доклада и наполнение слайдов, используемых во время презентации:

презентация – 20 баллов,

доклад – 20 баллов.

Рекомендации при подготовке слайдов для презентации:

- Слайды должны содержать не менее 80% графических элементов и не более 20% текста.
- Размер шрифта не должен быть меньше 18 пт, без засечек.
- Количество слайдов не должно превышать 20 стр.
- Использовать не более 3 цветов (сочетающихся между собой).

- Не использовать несколько видов анимации в рамках одной презентации.
- Использовать графику с разрешением не менее 300 пі.

Рекомендации при подготовке к презентации:

- Время выступления не должно превышать 25 минут.
- Использовать принцип «storytelling» во время презентации.
- Активно использовать язык тела и изменение интонации, тембра голоса и темпа речи для привлечения внимания аудитории, усиления логических акцентов и т.д.
- Обращаться к коротким записям или карточкам с записанной на них основной мыслью вместо чтения заранее подготовленного текста доклада.
- Задавать вопросы аудитории, получать обратную связь от слушателей.

Критерии оценки (в соответствии с действующей нормативной базой):

- Содержание доклада соответствует заявленной теме, подобранный материал позволяет раскрыть тему, требования к презентации и слайдам выполнены в полном объеме, студент владеет материалом, уверенно выступает перед аудиторией, не прибегая к тексту доклада – 40 баллов.
- Содержание доклада соответствует заявленной теме, подобранный материал позволяет раскрыть тему, требования к презентации и слайдам выполнены в полном объеме, студент владеет материалом, но выступает перед аудиторией, прибегая к тексту доклада – 35 баллов.
- Содержание доклада соответствует заявленной теме, подобранный материал позволяет раскрыть тему, требования к презентации и слайдам выполнены не в полном объеме, студент владеет материалом, но выступает перед аудиторией, прибегая к тексту доклада – 30 баллов.
- Содержание доклада соответствует заявленной теме, подобранный материал не в полной мере раскрывает тему, требования к презентации и слайдам выполнены не в полном объеме, студент выступает перед аудиторией, прибегая к тексту доклада – 20 баллов.
- Содержание доклада плохо соответствует заявленной теме, подобранный материал не в полной мере раскрывает тему, требования к презентации и слайдам частично выполнены, студент выступает перед аудиторией, прибегая к тексту доклада – 10 баллов.
- Содержание доклада не соответствует заявленной теме, подобранный материал не раскрывает тему, требования к презентации и слайдам не выполнены, студент выступает перед аудиторией, прибегая к тексту доклада – 0 баллов.