

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Дзержинский филиал ННГУ

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 10 от 02.12.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Эффективные коммуникации

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
09.03.03 - Прикладная информатика

Направленность образовательной программы
ИТ-сервисы и технологии обработки данных в экономике и финансах

Форма обучения
очно-заочная

г. Дзержинск

2025 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.16 Эффективные коммуникации относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1: Демонстрирует знание приемов и способов социализации личности и социального взаимодействия.</p> <p>УК-3.2: Демонстрирует умение строить отношения с окружающими людьми, с коллегами.</p> <p>УК-3.3: Демонстрирует наличие практического опыта участия в командной работе, распределения ролей в условиях командного взаимодействия</p>	<p>УК-3.1:</p> <p>Знать: основные принципы командной работы.</p> <p>Уметь: работать в команде на основе стратегии сотрудничества.</p> <p>Владеть: способностью определять свою роль в командной работе для поставленной цели.</p> <p>УК-3.2:</p> <p>Знать: сущность командных и личных интересов и особенности их согласования.</p> <p>Уметь: выявлять особенности поведения и интересы участников командной работы.</p> <p>Владеть: способностью реализовывать свою роль в командной работе с учетом особенностей поведения и интересов участников командной работы.</p> <p>УК-3.3:</p> <p>Знать: особенности и стратегии межличностного взаимодействия в</p>	<p>Тест</p> <p>Практическое задание</p> <p>Реферат</p>	<p>Зачёт:</p> <p>Контрольные вопросы</p>

		<p>командной работе.</p> <p>Уметь: анализировать возможные последствия личных действий в командной работе.</p> <p>Владеть: способностью строить продуктивное взаимодействие в команде на основе ответственного отношения к личным действиям.</p>		
<p>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.1: Демонстрирует знание литературной формы государственного языка РФ, функциональных стилей родного языка, основ устной и письменной коммуникации на иностранном языке, требований к деловой коммуникации.</p> <p>УК-4.2: Демонстрирует умение выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языках в ситуации деловой коммуникации.</p> <p>УК-4.3: Демонстрирует наличие практического опыта устного и письменного изложения своих мыслей на государственном и родном языках при деловой коммуникации, а также опыта перевода текстов и общения на иностранном языке.</p>	<p>УК-4.1:</p> <p>Уметь варьировать выбор языковых средств в соответствии со стилем речи; Логически верно строить высказывание.</p> <p>Знать языковые средства и основные единицы речевого общения; правила продуцирования убедительной и уместной речи; основные грамматические структуры.</p> <p>Владеть навыками продуцирования и редактирования устных и письменных текстов различных жанров и стилей; навыками использования приемов эффективного речевого общения в различных коммуникативных сферах; навыками выражения семантической, структурной и коммуникативной преемственности между композиционными элементами текста.</p> <p>УК-4.2:</p> <p>Уметь применять правила диалогического общения; выполнять речевые действия,</p>	<p>Тест</p> <p>Практическое задание</p> <p>Реферат</p>	<p>Зачёт:</p> <p>Контрольные вопросы</p>

		<p>для установления и поддержания общения. Знать формулы речевого этикета и их функционально- коммуникативную дифференциацию; основы профессионального речевого этикета изучаемого иностранного языка. Владеть навыками составления текстов разных функциональных стилей, а также навыками делового и профессионального общения, оперирования правилами, в процессе которых данные единицы преобразуются в осмысленные высказывания, умениями ведения беседы как повседневного, так и профессионального характера.</p> <p>УК-4.3: Уметь переводить официальные и профессиональные тексты с иностранного языка на государственный язык ,с русского языка на иностранный. Знать формулы речевого этикета и их функционально- коммуникативную дифференциацию; основы профессионального речевого этикета изучаемого иностранного языка. Владеть навыками составления текстов разных функциональных стилей, а также навыками делового и профессионального общения, оперирования правилами, в процессе</p>		
--	--	--	--	--

		которых данные единицы преобразуются в осмысленные высказывания.		
--	--	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очно-заочная
Общая трудоемкость, з.е.	3
Часов по учебному плану	108
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	6
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	12
- КСР	1
самостоятельная работа	89
Промежуточная аттестация	0 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/ лабора- торные работы), часы	Всего	
	о з ф о	о з ф о	о з ф о	о з ф о	о з ф о
Раздел 1. Коммуникации: сущность и характеристика видов коммуникации.	26	1	3	4	22
Раздел 2. Средства эффективных коммуникаций	27	2	3	5	22
Раздел 3. Формы эффективных коммуникаций	27	2	3	5	22
Раздел 4. Барьеры эффективных коммуникаций и технологии их преодоления.	27	1	3	4	23
Аттестация	0				
КСР	1			1	
Итого	108	6	12	19	89

Содержание разделов и тем дисциплины

Раздел 1. Коммуникации: сущность и характеристика видов коммуникации.

Характеристика делового общения. Коммуникативная сторона общения, ее особенности. Сущность и классификация коммуникаций. Природа коммуникационного процесса и его основные элементы. Технологии эффективного взаимодействия.

Раздел 2. Средства эффективных коммуникаций.

Вербальная коммуникация и управление ею. Классификация невербальных средств общения.

Кинесические средства. Просодические и экстралингвистические средства. Такесические средства.

Проксемические средства. Вербальные и невербальные приемы конструктивной коммуникации.

Раздел 3. Формы эффективных коммуникаций.

Коммуникации в профессиональном сообществе. Деловая беседа, деловые переговоры и деловая дискуссия. Психологическая основа публичного выступления. Языковые средства публичного выступления. Методика и техника организации публичного выступления. Цель и структура публичного выступления. Подготовка публичного выступления и презентации. Основы самопрезентации.

Раздел 4. Барьеры эффективных коммуникаций и технологии их преодоления.

Коммуникативные барьеры и правила их преодоления.

Стили, виды, приемы, ошибки слушания. Установки эффективного слушания.

Конфликты в сообществе и их причины. Понятие и типы конфликтогенов. Понятие о конфликтах и их классификация. Причины конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Управление конфликтными ситуациями в коммуникации с деловым партнером.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

Электронные курсы, созданные в системе электронного обучения ННГУ:

Эффективные коммуникации (Родионова Ю.В.), <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=11658>.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-3:

1. Выберите верный вариант ответа, определяющий обязанности руководителя во время приема подчиненных.

а) Критика собеседника недопустима.

б) Использование литературного стиля, грамотная речь.

с) Использование домыслов и конфиденциальных данных, если это необходимо для

получения нужного результата.

d) Руководитель свободен в использовании средств для получения максимального результата во время приема подчиненных.

2. Выберите верный вариант ответа. Функции конфликта в организациях бывают:

a) только негативными

b) только позитивными

c) негативными и позитивными

d) негативными, в редких случаях позитивными.

2. Выберите верный вариант ответа. Способ поведения в конфликте, который позволяет достичь максимального результата, сохранив при этом отношения с оппонентом:

a) компромисс

b) конкуренция

c) сотрудничество

d) приспособление

e) избегание

4. Выберите верный вариант ответа. К правилам конструктивной критики не относится:

a) «разговор ведите при свидетелях»

b) «сохраняйте ровный тон»

c) «найдите повод для похвалы»

d) «критикуйте поступки, а не личные качества человека».

5. Выберите верный вариант ответа. Что необходимо сделать, чтобы положить конец взаимному непониманию?

a) Угроза, принуждение или разрешение спора с позиции силы может заставить противника принять твою правоту.

b) Использование подарка может снять недопонимание.

c) От телефонного разговора предпочтительней уклониться.

d) Надо постараться принять позицию другого, уважая его достоинство

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. Прямое деловое общение характеризуется:

a) ответными реакциями собеседников

b) общением в пределах видимости

c) непосредственным речевым контактом

2. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

a) наиболее сложной проблеме

b) вновь возникших вопросах

c) том, что связывает партнеров

3. Коммуникативная сторона общения:

a) взаимопонимание участников общения

b) обмен информацией между людьми

c) организация взаимодействия между людьми

4. Чистота речи характеризуется отсутствием таких элементов, как:

a) афоризмы

b) вульгаризмы

c) эпитеты

5. Совокупность норм литературного произношения называют:

a) орфографией

- b) синонимом
- c) орфоэпией

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	больше 50% правильных ответов
не зачтено	менее 50% правильных ответов

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-3:

1. Сформулируйте конструктивное одобрение, адресованное сотруднику, который выполнил данное ему задание в установленный срок и на необходимом уровне качества.
2. Сформулируйте конструктивное критическое сообщение, адресованное сотруднику, который обедает в вашем общем кабинете и не убирает после себя использованную посуду.
3. Вы – руководитель юридического отдела. Сформулируйте конструктивное критическое сообщение, адресованное сотруднику Вашего отдела, который приходит на работу в неопрятном виде.
4. Сравните императивное и манипулятивное общение как формы субъект-объектных отношений в организации.
5. Назовите личностные качества сотрудников, снижающие эффективность профессионального общения. Аргументируйте свой выбор
6. Определите значение и возможности развития личности и формирования коммуникативной компетентности сотрудников.
7. У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение. Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. Впоследствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие. Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие?
8. Подготовьте группой презентацию нового проекта. Какие материалы вам потребуются? Составьте план мероприятия. При подготовке презентации используйте следующую информацию. При подготовке презентации необходимо:
 1. Составить список приглашенных.
 2. Тщательно продумать, какие представители СМИ будут включены в список приглашенных.
 3. Составить списки выступающих (в соответствии с разработанной программой презентации) и заранее оповестить их об этом.
 4. Подготовить технические средства, необходимые выступающим: проекторы, микрофоны, компьютеры и т.д.
 5. Подготовить раздаточные материалы.
 6. Продумать оформление помещений, включая объявления и указатели в вестибюле, на лестницах и т.д.
 7. Продумать демонстрационную часть. Что необходимо показать гостям? Нужна ли экскурсия по

фирме? Если нужна, следует подготовить необходимые помещения и персонал.

8. Пригласить фотографа и видеооператора.

9. Обеспечить рабочую группу бейджами и визитными карточками.

10. Приготовить сувениры.

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. Определите понятие и характеристики конструктивного общения.

2. Выделите признаки взаимодействия деструктивного характера.

3. Опишите особенности диалогических отношений в общении и определите их значение при профессиональном взаимодействии.

4. Разыграйте дисциплинарную беседу «Опоздавший». Роль опоздавшего может сыграть студент, который действительно часто опаздывает. Все остальные роли — представители деканата, службы мониторинга, преподаватели и др. сотрудники академии. Задача «сотрудников филиала» — провести дисциплинарную беседу в соответствии с традиционной схемой проведения деловых бесед. Для этого «сотрудникам филиала» необходимо:

- использовать факторы создания положительной атмосферы;

- выбрать один из методов начала беседы;

- использовать «приём бутерброда» во время беседы;

- найти применение некоторым правилам убеждения.

Помните: осуждать надо не человека, а проблему! Не загоняйте собеседника в угол.

Дайте ему возможность «сохранить лицо»! Задача «опоздавшего» — объяснить, почему он постоянно опаздывает.

5. Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по-вашему, означает «уметь общаться»?

«Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

6. Придумайте шуточную речь-сенсацию. Необходимо нафантазировать, вообразить, «изобрести» событие, которым вы могли бы поразить, ошарашить слушателей. Проверьте по реакции аудитории, удалось ли вам её удивить, вызвать улыбку или смех.

7. Охарактеризуйте функции служебных документов. Все ли служебные документы служат для передачи информации, организации управления, учета?

8. Объясните различия по функциональному назначению между пятью основными видами служебных документов (личные документы, распорядительные и директивные документы, информационно-справочные документы, административно-организационные документы, деловые письма).

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
отлично	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.
очень хорошо	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без

Оценка	Критерии оценивания
	ошибок и недочетов.
хорошо	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.
удовлетворительно	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами.
неудовлетворительно	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.
плохо	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа.

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции УК-3:

1. Организация презентации и выставок компании
2. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
3. Знаки и знаковые системы в коммуникативных процессах.
4. Специфика взаимодействия в конфликте.
5. Эмоциональные аспекты межличностного восприятия. Феномены аттракции
6. Эмоциональный интеллект и методы его развития
7. Технологии совместного принятия решений в группе (мозговые штурмы и тд)
8. Пирамида Маслоу. Как ее использовать в деловом и межличностном общении.

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. Основные правила делового телефонного разговора.
2. Основные правила оформления корпоративных визитных карточек.
3. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров.
4. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
5. Формы и виды письменного делового общения
6. Структура коммуникативного процесса
7. Соотношение понятий «общение», «взаимодействие» и «коммуникация».
8. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.

Критерии оценивания (оценочное средство - Реферат)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	— студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; — не допускает существенных неточностей; — увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; — аргументирует научные положения; — делает

Оценка	Критерии оценивания
	выводы и обобщения; — владеет системой основных понятий
не зачтено	— студент не усвоил значительной части проблемы; — допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; — испытывает трудности в практическом применении знаний; — не может аргументировать научные положения; — не формулирует выводов и обобщений; — не владеет понятийным аппаратом

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые	Имеется минимальный набор навыков для	Продemonстрированы базовые навыки при решении	Продemonстрированы базовые навыки при решении	Продemonстрированы навыки при решении	Продemonстрирован творческий подход к решению

	навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	навыки. Имели место грубые ошибки	решения стандартных задач с некоторым и недочетами	стандартных задач с некоторым и недочетами	стандартных задач без ошибок и недочетов	нестандартных задач без ошибок и недочетов	нестандартных задач
--	--	-----------------------------------	--	--	--	--	---------------------

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-3

1. Барьеры эффективной коммуникации.
2. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
3. Понятие и типы конфликтогенов.
4. Понятие о конфликтах и их классификация.
5. Правила и тактика ведения спора.
6. Признаки и характеристики делового общения.
7. Тактика правильной критики.
8. Особенности ведения деловой дискуссии.
9. Подготовка к деловой беседе.
10. Понятие и виды деловой беседы.
11. Правила подготовки и проведения совещания.
12. Этапы, принципы и правила проведения деловой беседы.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-4

1. Понятие и средства деловой коммуникации.
2. Виды речевой деятельности.
3. Виды слушания.
4. Классификация невербальных средств общения.
5. Особенности вербальной коммуникации.
6. Природа коммуникационного процесса и его основные элементы.
7. Причины конфликтов.
8. Психологические особенности деловых переговоров.
9. Составляющие речевой культуры.
10. Стили поведения в конфликтной ситуации.
11. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
12. Структура конфликтов.
13. Функции невербальной коммуникации.
14. Функции языка в общении.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Компетенция, на формирование которой направлена дисциплина, сформирована на уровне не ниже «удовлетворительно»
не зачтено	Компетенция, на формирование которой направлена дисциплина, сформирована на уровне «неудовлетворительно»

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Корягина Наталья. Эффективные коммуникации. Социальная компетентность личности : учебное пособие для вузов / Н. А. Корягина. - Москва : Юрайт, 2024. - 344 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-18144-9. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=891887&idb=0>.
2. Королева Е. В. Эффективные коммуникации : учебное пособие / Королева Е. В. - пос. Караваево : КГСХА, 2021. - 82 с. - Рекомендовано методической комиссией экономического факультета в качестве учебного пособия для контактной и самостоятельной работы студентов направления подготовки 38.04.01 Экономика очно-заочной формы обучения. - Книга из коллекции КГСХА - Деловая литература., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=806113&idb=0>.
3. Байтасов Р. Р. Деловые коммуникации : учебное пособие для вузов / Байтасов Р. Р. - Санкт-Петербург : Лань, 2024. - 256 с. - Книга из коллекции Лань - Экономика и менеджмент. - ISBN 978-5-507-47988-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=885822&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Деловые коммуникации : Учебник для бакалавров / Ратников В. П. [и др.] ; под ред. Ратникова В.П. - Москва : Юрайт, 2021. - 527 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-3685-8. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=763449&idb=0>.
2. Жернакова М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 319 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16604-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=871197&idb=0>.
3. Таратухина Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. - Москва : Юрайт, 2023. - 324 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-02346-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=846984&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

- Справочная правовая система «Консультант Плюс»: <http://www.consultant.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Консультант студента»: <http://www.studentlibrary.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Знаниум»: <http://znanium.com/>
- Электронно-библиотечная система «Лань»: <https://e.lanbook.com/>
- Операционная система Microsoft Windows
- Пакет прикладных программ Microsoft Office

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 09.03.03 - Прикладная информатика.

Автор(ы): Родионова Юлия Владимировна.

Заведующий кафедрой: Дюдяков Алексей Александрович, кандидат медицинских наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 28.12.2024, протокол № 21.