

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Арзамасский филиал ННГУ - Факультет естественных и математических наук

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Основы деловых коммуникаций в информационной среде

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

09.03.03 - Прикладная информатика

Направленность образовательной программы

Системное и прикладное программирование

Форма обучения

очная, очно-заочная

г. Арзамас

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.02 Основы деловых коммуникаций в информационной среде 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-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	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. УК-4.2: Демонстрирует умение выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языках в ситуации деловой коммуникации. 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.	УК-4.1: Знать литературную форму государственного языка РФ, Уметь выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языках в ситуации деловой коммуникации Владеть практическим опытом устного и письменного изложения своих мыслей на государственном и родном языках. УК-4.2: Знать содержание и особенности аспектов культуры речи Уметь осуществлять выбор языковых средств в зависимости от коммуникации, Владеть навыками устной и письменной речи. УК-4.3: Знать содержание и особенности техники речи и способов её формирования Уметь организовывать языковое взаимодействие в различных ситуациях, с точки зрения техники и культуры речи, Владеть способностью к научной и деловой	Задания Практическое задание Реферат Тест	Экзамен: Контрольные вопросы

		коммуникации в профессиональной сфере общения.		
ПК-8: Способен разрабатывать лингвистическое, информационное и программное обеспечение ИС (ИИС) и сопровождающую его документацию	<p>ПК-8.1: Демонстрирует знание современных языков и систем программирования, формализмов описания знаний на концептуальном и инфологическом уровнях, требований к технической документации на все виды обеспечения ИС (ИИС).</p> <p>ПК-8.2: Применяет современные языки и системы программирования, формализмы описания знаний на концептуальном и инфологическом уровнях при разработке лингвистического, информационного и программного обеспечения ИИС и сопровождающей его документации.</p> <p>ПК-8.3: Имеет практический опыт разработки лингвистического, информационного и программного обеспечения конкретной ИС (ИИС) и сопровождающей ее документации.</p>	<p>ПК-8.1: Знать способы, как использовать современные языки и системы программирования Уметь применять современные языки и системы программирования Владеть способностью осуществлять разработку лингвистического обеспечения ИС.</p> <p>ПК-8.2: Знать формализмы описания знаний на концептуальном и инфологическом уровнях Уметь применять формализмы описания знаний на концептуальном и инфологическом уровнях при разработке ИС Владеть способностью описания знаний на концептуальном и инфологическом уровнях.</p> <p>ПК-8.3: Знать особенности осуществления разработки лингвистического, информационного и программного обеспечения конкретной ИС Уметь разрабатывать программное обеспечение ИС и сопровождающую его документацию Владеть способностью осуществлять разработку лингвистического, информационного и программного обеспечения конкретной ИС (ИИС) и сопровождающей его документации.</p>	<p>Задания</p> <p>Практическое задание</p> <p>Реферат</p> <p>Тест</p>	<p>Экзамен:</p> <p>Контрольные вопросы</p>

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	очно-заочная
Общая трудоемкость, з.е.	4	4
Часов по учебному плану	144	144
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	16	8
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	34	16
- КСР	2	2
самостоятельная работа	56	82
Промежуточная аттестация	36 Экзамен	36 Экзамен

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/лабораторные работы), часы		Всего			
	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО
Тема 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Деловая коммуникация в информационной среде, понятие.	16	15	2	1	4	2	6	3	10	12
Тема 2. Социально-психологический аспект деловой компетенции.	16	17	2	1	4	2	6	3	10	14
Тема 3. Виды деловой коммуникации и информационной среде.	15	17	2	1	4	2	6	3	9	14
Тема 4. Формы деловой коммуникации и информационной среде	17	17	2	1	6	2	8	3	9	14
Тема 5. Деловая коммуникация в информационных сетях.	21	20	4	2	8	4	12	6	9	14
Тема 6. Деловая коммуникация в организации в условиях использования ИТ.	21	20	4	2	8	4	12	6	9	14
Аттестация	36	36								
КСР	2	2					2	2		
Итого	144	144	16	8	34	16	52	26	56	82

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Деловая коммуникация в информационной среде, понятие.

Деловая коммуникация: понятие и основные функции.

Деловая коммуникация как часть информационной среды. Основные принципы деловой коммуникации. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.

Вербальные и невербальные аспекты деловой коммуникации. Роль деловой коммуникации в профессиональной деятельности. Этика и культура деловой коммуникации. Особенности деловой коммуникации в виртуальной среде. Техники активного слушания в деловой коммуникации. Деловое общение и конфликт: способы разрешения конфликтов.

Тема 2. Социально-психологический аспект деловой компетенции.

Роль социально-психологических факторов в деловой коммуникации. Психология межличностного восприятия в деловой среде. Влияние индивидуальных особенностей личности на деловую коммуникацию.

Психологические аспекты лидерства и руководства в деловых отношениях. Эффективное общение как основа деловой компетенции.

Тема 3. Виды деловой коммуникации и информационной среде.

Устная деловая коммуникация. Письменная деловая коммуникация. Визуальная деловая коммуникация (жесты, мимика, поза). Электронная деловая коммуникация (электронная почта, мессенджеры, социальные сети). Межкультурная деловая коммуникация.

Тема 4. Формы деловой коммуникации и информационной среде.

Собрания и совещания. Переговоры. Презентация.

Телефонные переговоры. Электронная почта.

Мессенджеры. Социальные сети.

Тема 5. Деловая коммуникация в информационных сетях.

Особенности деловой коммуникации в информационных сетях. Преимущества и недостатки деловой коммуникации в информационных сетях.

Этика деловой коммуникации в информационных сетях. Безопасность и конфиденциальность в деловой коммуникации информационных сетей. Сетевой этикет и правила общения в информационных сетях.

Тема 6. Деловая коммуникация в организации в условиях использования ИТ

Значение деловой коммуникации для организации.

Роль информационных технологий в деловой коммуникации. Преимущества использования ИТ в деловой коммуникации. Выбор оптимальных инструментов для деловой коммуникации с использованием ИТ.

Создание эффективной системы деловой коммуникации в организации с использованием ИТ. Обучение сотрудников использованию ИТ для деловой коммуникации. Обеспечение безопасности и конфиденциальности информации при использовании ИТ в деловой коммуникации.

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:

- электронный курс "Основы деловых коммуникаций в информационной среде" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=6794>).

Иные учебно-методические материалы: Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу, адреса доступа к документам:

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf

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 - Задания) для оценки сформированности компетенции УК-4:

Приведите описание основных понятий, утверждений (с доказательствами), моделей и формул следующих разделов дисциплины «Основы деловых коммуникаций в информационной среде»:

1. Основные этапы становления теории коммуникации как науки.
2. Предмет науки о коммуникации.
3. Как соотносятся понятия «коммуникация» и «общение»? Что между ними общего, и каковы различия?
4. Социальные основы деловых коммуникаций.
5. Объект, предмет и задачи науки «Деловые коммуникации».
6. Методы исследования в науке «Деловые коммуникации».
7. Основные виды деловых коммуникаций.
8. Дайте характеристику формальным и неформальным коммуникациям.
9. Формы деловых коммуникаций.
10. Структура любой коммуникации.
11. Дайте характеристику линейным моделям коммуникации, выделите их сильные и слабые стороны.
12. Обратная связь, и ее функция в коммуникации.
13. Барьеры коммуникации.
14. Пути преодоления барьеров коммуникации.
15. Специфика делового общения.
16. Коммуникативные барьеры в общении.
17. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
18. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
19. Речевые технологии делового общения.
20. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
21. Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.
22. Общие требования к деловой беседе и ее структура.

23. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
24. Деловое совещание как один из видов делового общения.
25. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.
26. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
27. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
28. Правила делового общения по телефону.
29. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
30. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
31. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
32. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПК-8:

33. Структура и динамика конфликта.
34. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
35. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
36. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
37. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
38. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
39. Стратегия и тактика проведения переговоров.
40. Требования к культуре деловой речи.
41. Нравственная основа делового этикета.
42. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
43. Основные требования к записи бесед (переговоров).
44. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
45. Различие между позициями и интересами на переговорах.
46. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
47. Психологические аспекты делового общения.
48. Этические нормы при вручении подарков.
49. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
50. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
51. Подготовка и планирование переговоров.
52. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.

53. Некоторые тактические приемы ведения переговоров.
54. Основы деловой этики в современном бизнесе.
55. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
56. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ делового общения.
- 57.«Золотое правило этики» и характер делового общения.
58. Общие этические принципы и нормы делового общения.
59. Роль этикета и культуры поведения в бизнесе.
60. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
61. Манера общения и имидж делового человека.
62. Особенности осуществления всех форм деловой коммуникации при использовании ИТ-технологий.
63. Роль информационной среды на реализацию разных форм деловой коммуникации.
64. Специфика электронных переговоров.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Ответ полный и правильный на основании изученной теории; материал изложен в необходимой логической последовательности, грамотный научный язык; ответ самостоятельный.
хорошо	Ответ полный и правильный на основании изученной теории; материал изложен в необходимой логической последовательности при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.
удовлетворительно	Ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или неполный, несвязный ответ.
неудовлетворительно	Ответ обнаруживает непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые не могут быть исправлены при наводящих вопросах преподавателя.

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

1. Составить свой психологический портрет.
2. Описать свою систему тайм-менеджмента..
3. Охарактеризовать свои параметры эмоционального интеллекта.
4. Написать резюме (на русском и английском языках).

5. Написать деловое письмо. Письмо–уведомление. Письмо–отказ. Письмо–просьбу (на русском и английском языках).

6. Подготовить вариант деловой презентации.

7. Командная работа: инсценировать конфликт, предложить его аналитический разбор и возможные способы решения.

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-8:

8. Командная работа. Практическое изучение различных стилей лидерства. Работа с командой в авторитарном, шаблонном, демократическом стилях. Лидеры команды могут меняться.

9. Групповая дискуссия на тему специфики межкультурных различий в деловой коммуникации. На что нужно обратить внимание и какие факторы учесть, проводя переговоры с представителями США, Арабских стран, Китая, Японии и т.д. Какие черты гастрономического этикета и этикета дарения следует учесть?

10. Самопрезентация (импровизированный рассказ о себе в течении 2-3-х минут). Групповой анализ вербальных и невербальных параметров выступающего.

11. Манипуляции. Отработка различных манипулятивных приемов и защиты от них.

Техника информационного диалога. Техника бесконечного уточнения и наведения тумана.

Техника испорченной пластинки и английского профессора.

12. Манипуляции с помощью различных техник нейролингвистического программирования (подстройка, присоединение, ведение).

13. Манипуляции на основе трансактного анализа Э. Берна..

14. По ряду физиогномических параметров попытаться выявить основные черты характера человека.

15. По невербальным параметрам (походка, мимика, жесты, положение в пространстве) определить психологическое состояние человека. Статус коммуникации, если партнеров несколько.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Ответ полный и правильный на основании изученной теории; теоретический материал и решение поставленных задач изложены в необходимой логической последовательности, грамотный научный язык; ответ самостоятельный. Могут быть допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.
не зачтено	Ответ обнаруживает непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые не могут быть исправлены при наводящих вопросах преподавателя.

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

1. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
2. Особенности западного и восточного делового общения.
3. Вербальные и невербальные средства общения и функция в деловой коммуникации.
4. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
5. Характеристики конфликтного поведения. Виды и способы устранения конфликтов.
6. Взаимосвязь национального характера и менталитета.
7. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
8. Значение невербальной стороны коммуникации в межкультурном общении.

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции ПК-8:

1. Гендерный аспект в деловой коммуникации, в бизнесе.
2. Виды и способы презентаций.
3. Техника успешных презентаций.
4. Основные ошибки при проведении презентаций.
5. Моя система тайм-менеджмента.
6. Технологии тайм-менеджмента.
7. Особенности осуществления всех форм деловой коммуникации при использовании ИТ-технологий.
8. Роль информационной среды на реализацию разных форм деловой коммуникации.
9. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
10. Профессиональные сетевые сообщества и деловые коммуникации.

Критерии оценивания (оценочное средство - Реферат)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Реферативная работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (в процессе выступления с докладом).
хорошо	Реферативная работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (в процессе выступления с докладом), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.
удовлетворительно	Реферативная работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы (в процессе выступления с докладом) путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.
неудовлетворительно	ставится за рефераты, в которых нет информации о проблематике работы и ее

Оценка	Критерии оценивания
	месте в контексте других работ по исследуемой теме.

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

1. Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:

- а) простого воспроизводства
- б) «иерархии эффектов»
- в) реализации

2. Разрушение коммуникаций Винер назвал:

- а) энтропией
- б) антропией
- в) интропией

3. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:

- а) общения
- б) понимания
- в) восприятия

4. Прямое деловое общение характеризуется:

- а) ответными реакциями собеседников
- б) общением в пределах видимости
- в) непосредственным речевым контактом +

5. Коммуникативное качество, заключающееся в отсутствии в речи нелитературных слов: жаргонизмов, арготизмов, диалектизмов, просторечных слов и слов-паразитов, — это:

- а) точность
- б) правильность
- в) логичность
- г) чистота

6. Основами деловых коммуникаций являются:

- А) партнерские отношения
- Б) взаимный интерес
- В) личная выгода

7. Устными видами общения являются:

- А) монолог;

- Б) диалог;
 - В) полилог.
8. Целью переговоров может быть:
- А) приятное времяпрепровождение;
 - Б) консенсус;
 - В) выяснение отношений;
 - Г) навязывание условий.
9. Качества, необходимые при осуществлении деловых коммуникаций:
- А) компетентность;
 - Б) тактичность;
 - В) доброжелательность;
 - Г) конфликтность.
10. Функциями деловых коммуникаций являются:
- А) инструментальная;
 - Б) поэтическая;
 - В) интегративная;
 - Г) магическая;
 - Д) социального контроля.
11. Условиями реализации деловой коммуникации являются:
- А) информационное содержание;
 - Б) обязательность контактов всех участников;
 - В) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;
 - Г) выражение эмоционального состояния участников.

5.1.8 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-8:

12. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам:
- А) совместный анализ проблем;
 - Б) приемы военной тактики;
 - В) ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания;
13. Наиболее приемлемые формы окончания выступления:
- А) призыв к действию;
 - Б) постановка вопроса;
 - В) перечисление исследователей обозначенной проблемы;
 - Г) цитирование.
14. Стратегия поведения при возникновении конфликта в деловом общении, когда конфликтующие стремятся принять решение, удовлетворяющее обе стороны – это:
- А) конкуренция;

Б) уклонение;

В) приспособление;

Г) сотрудничество

15. Интерактивная сторона общения состоит в:

А) обмене информацией между людьми;

Б) в организации взаимодействия между людьми;

В) включают процесс восприятия друг друга партнерами по общению

16. Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются

А) деструкцией;

Б) диссонансом;

В) шумом;

Г) дисгармонией

17. Создатель сообщений – это

А) получатель;

Б) источник;

В) канал.

18. Препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.). Надо говорить четко, внятно, достаточно громко:

А) фонетический барьер

Б) логический барьер

В) семантический барьер

19. Осмысленное высказывание, проверка и уточнение понимания, выяснение степени его адекватности сказанному. Данный вид слушания наиболее эффективен при деловом общении:

А) активное рефлексивное слушание

Б) нерефлексивное слушание

В) эмпатическое слушание

20. Наилучшим образом показать свои профессионально важные деловые и личные качества – это основная задача:

А) самопрезентации

Б) социализации

В) социального контроля

21. Передача конкретных способов деятельности – это функция деловой коммуникации:

А) интегративная

Б) трансляционная

В) самопрезентация

22. Стил коммуникаций основанный на поиске взаимного согласия сторон общения по поводу результирующих действий

- А) обвинительный стиль;
- Б) директивный стиль;
- В) стиль разрешения проблем
23. Конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным:
- А) Деструктивные конфликты
- Б) Конструктивные конфликты
- В) Не подходит ни один вариант из предложенных
24. Использование корпоративной ИС :
- А) упрощает деловую коммуникацию;
- Б) ускоряет время деловой коммуникации;
- В) повышает результативность деловой коммуникации;
- Г) все варианты верны
25. Презентация в деловой коммуникации всегда:
- А) желательна;
- Б) обязательна;
- В) не имеет значения.

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	85-100% правильных ответов;
хорошо	66-84 % правильных ответов;
удовлетворительно	50-65 % правильных ответов;
неудовлетворительно	меньше 50 %.

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

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<u>Знания</u>	Уровень знаний ниже минимальных	Минимально допустимый уровень	Уровень знаний в объеме,	Уровень знаний в объеме,

	требований. Имели место грубые ошибки	знаний. Допущено много негрубых ошибок	соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	соответствующем программе подготовки, без ошибок
<u>Умения</u>	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 с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме
<u>Навыки</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «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».

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-4

1. Понятие, сущность и задачи дисциплины деловые коммуникации в информационной среде.
2. Основные виды деловых коммуникаций.
3. Формы деловых коммуникаций.
4. Структура деловой коммуникации.
5. Обратная связь, и ее функция в деловой коммуникации.
6. Барьеры коммуникации.
7. Пути преодоления барьеров коммуникации.
8. Специфика делового общения.
9. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
10. Речевые технологии делового общения.
11. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
12. Общие требования к деловой беседе и ее структура.

13. Методика подготовки и проведения деловых бесед в информационной среде.
14. Деловое совещание. Виды деловых совещаний.
15. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
16. Структура переговоров и основные требования к ним в условиях информационной среды.
17. Правила делового общения по телефону.
18. Профессиональные качества ведущего деловое совещание.
19. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
20. Конфликты в деловой коммуникации. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-8

1. Структура и динамика конфликта в деловой коммуникации.
2. Стратегия и тактика проведения деловых переговоров.
3. Нравственная основа делового этикета. Управленческая этика, корпоративная этика в коммуникациях.
4. Психологические аспекты делового общения.
5. Современные подходы к предотвращению и урегулированию
6. конфликтов.
7. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
8. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.
9. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.
10. Деловая информация в коммуникациях. Методы и приемы работы с деловой информацией.
11. Особенности осуществления всех форм деловой коммуникации при использовании ИТ-технологий.
12. Особенность и роль презентаций в деловой коммуникации.
13. Роль информационной среды в реализации разных форм деловой коммуникации.
14. Специфика электронных переговоров.
15. Роль этикета и культуры поведения в деловом общении в информационной среде.
16. Информационные технологии в деловой коммуникации.
17. Виды, формы и специфика деловой коммуникации в Интернете.
18. Особенности деловой коммуникации в социальных сетях.
19. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
20. Коммуникация в Интернете с представителями разных культур.
21. Роль корпоративной информационной системы в деловой коммуникации и эффективности управленческой деятельности.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	выставляется, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно

Оценка	Критерии оценивания
	его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с ситуационными заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
хорошо	выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при анализе информации.
удовлетворительно	выставляется в том случае, при котором студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении анализа информации.
неудовлетворительно	выставляется студенту, в ответе которого обнаружились существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и / или неумение использовать полученные знания.

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

Основная литература:

1. Абельская Р. Ш. Теория и практика делового общения для IT-направлений / Абельская Р. Ш. ; под науч. ред. Обабкова И.Н. - Москва : Юрайт, 2022. - 111 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/494070> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-10091-4 : 299.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=784590&idb=0>.
2. Дзялошинский Иосиф Мордкович. Деловые коммуникации. Теория и практика : Учебник для бакалавров / Дзялошинский И. М., Пильгун М. А. - Москва : Юрайт, 2019. - 433 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-3044-3 : 809.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=564975&idb=0>.
3. Жернакова М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. - Москва : Юрайт, 2022. - 370 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/488972> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-00331-4 : 1159.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=820525&idb=0>.
4. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации / Коноваленко М. Ю. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 466 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/488946> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-11058-6 : 1129.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=786070&idb=0>.
5. Ратников В. П. Деловые коммуникации : учебник / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. - Москва : Юрайт, 2022. - 459 с. - (Бакалавр. Академический курс). - URL:

<https://urait.ru/bcode/509587> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-15744-4 : 1749.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=816677&idb=0>.

6. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика / Спивак В. А. - Москва : Юрайт, 2022. - 460 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/488401> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-15321-7 : 1109.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=788978&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Митрошенков О. А. Деловое общение: эффективные переговоры / Митрошенков О. А. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 315 с. - (Профессиональная практика). - URL: <https://urait.ru/bcode/494467> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-10704-3 : 799.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=787553&idb=0>.

2. Таратухина Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. - Москва : Юрайт, 2022. - 324 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489264> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-02346-6 : 1029.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=819642&idb=0>.

3. Лавриненко В. Н. Деловая этика и этикет / Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И., Кафтан В. В. ; под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И. - Москва : Юрайт, 2022. - 118 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489964> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-08210-4 : 389.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=786909&idb=0>.

4. Алексина Т. А. Деловая этика / Алексина Т. А. - Москва : Юрайт, 2022. - 384 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489229> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-06659-3 : 949.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=787215&idb=0>.

5. Колышкина Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. - 3-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 145 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/491349> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-14216-7 : 579.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=821521&idb=0>.

6. Чернышова Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие / Л. И. Чернышова. - Москва : Юрайт, 2022. - 161 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/495457> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-10547-6 : 579.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=821954&idb=0>.

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

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: http://elibrary.ru/project_risc.asp

ГАРАНТ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс].– Адрес доступа: <http://www.garant.ru>

MathSciNet: информационно-библиографическая и реферативная база данных по математике, в т.ч. прикладной математике и статистике. Электронная версия Mathematical Reviews. Адрес доступа: <http://www.ams.org/mathscinet>

Math-Net.Ru: Общероссийский математический портал. Адрес доступа: <http://www.mathnet.ru/>

Свободно распространяемое программное обеспечение:

программное обеспечение LibreOffice;
программное обеспечение Yandex Browser;
программное обеспечение Paint.NET;

программное обеспечение 1С:

- * "Бухгалтерия предприятия", редакция 3.0, см. <http://v8.1c.ru/buhv8/> ,
- * "Управление торговлей", редакция 11.1, см. <http://v8.1c.ru/trade/> ,
- * "Зарплата и управление персоналом", редакция 3.0, см. <http://v8.1c.ru/hrm/> ,
- * "Управление небольшой фирмой", редакция 1.5, см. <http://v8.1c.ru/small.biz/> ,
- * "ERP Управление предприятием 2.0", см. <http://v8.1c.ru/erp/> .
- * "Бухгалтерия государственного учреждения", редакция 1.0, см. <http://v8.1c.ru/stateacc/> ,
- * "Зарплата и кадры государственного учреждения", редакция 1.0, <http://v8.1c.ru/statehrm/> .

программное обеспечение PascalABC.NET

Электронные библиотечные системы и библиотеки:

Электронная библиотечная система "Лань" <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система "Консультант студента" <http://www.studentlibrary.ru/>

Электронная библиотечная система "Юрайт" <http://www.urait.ru/ebs>

Электронная библиотечная система "Znaniy" <http://znaniy.com/>

Электронно-библиотечная система Университетская библиотека ONLINE <http://biblioclub.ru/>

Фундаментальная библиотека ННГУ www.lib.unn.ru/

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: lib.arz.unn.ru

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского» <https://mooc.unn.ru/>

Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации» <https://online.edu.ru/public/promo>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной

программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

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): Первушкина Елена Александровна, кандидат педагогических наук, доцент.

Рецензент(ы): Люшина Элла Юрьевна, кандидат экономических наук.

Заведующий кафедрой: Нестерова Лариса Юрьевна, кандидат педагогических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 10.01.2024 г., протокол № 1.