

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
 "САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ АЭРОКОСМИЧЕСКОГО
 ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра №82

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель направления

проф., д.т.н., проф.

(должность, уч. степень, звание)

А.П. Ястребов

(подпись)

«24» __06__ 2021 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации»
 (Название дисциплины)

Код направления	38.03.05
Наименование направления/ специальности	Бизнес-информатика
Наименование направленности	Архитектура предприятия
Форма обучения	очная

Санкт-Петербург– 2021г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

ассистент(должность, уч. степень,
звание)

18.05.2021

(подпись, дата)

Р.В. Молчанова

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 82

«19» ____05____ 2021 г, протокол № ____10____

Заведующий кафедрой № 82

Д.Э.Н., доц.

(уч. степень, звание)



(подпись, дата)

19.05.2021 г.

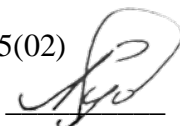
А.С. Будагов

(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП 38.03.05(02)

доц., к.э.н., доц.

должность, уч. степень, звание



подпись, дата

19.05.2021 г.

Л.В. Рудакова

инициалы, фамилия

Заместитель директора института № 8 по методической работе

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)



(подпись, дата)

19.05.2021 г.

Л.Г. Фетисова

(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в базовую часть образовательной программы подготовки студентов по направлению «38.03.05 «Бизнес-информатика» направленность «Архитектура предприятия». Дисциплина реализуется кафедрой №82

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника общекультурных компетенций:

ОК-5 «способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия»;

профессиональных компетенций:

ПК-8 «организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия»,

ПК-9 «организация взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления информационной безопасностью ИТ-инфраструктуры предприятия». Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с деловыми коммуникациями, как социально обусловленным процессом передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по различным каналам с помощью разных коммуникативных средств; с культурой общения, с формированием корпоративной культуры; с коммуникативной деятельностью электронных предприятий.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента, консультации.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Язык обучения дисциплине русский.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Цели преподавания дисциплины

Цель настоящего курса – изучение современных коммуникативных технологий и подходов к их использованию в деловых отношениях, развитие у студентов навыков делового общения с учетом конкретных условий и поставленных целей, развитие способности аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, работать в коллективе, нести ответственность за формирование и развитие партнерских взаимоотношений, обеспечивать коммуникационную сторону создания и развития электронных предприятий

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими компетенциями:

ОК-5 «способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия»;

знать:

- виды и формы устной и письменной коммуникации,
- основные принципы и правила устной коммуникации,
- основные принципы и правила письменной коммуникации,
- причины возникновения профессиональных, кросс-культурных, психологических и иных информационных барьеров и способы их преодоления;

уметь:

- вести деловую переписку,
- создавать проекты документов,
- подготовить устное выступление,
- вести диалог в разных формах – беседу, дискуссию, спор.

ПК-8 «организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия»,

знать –

- основные понятия и подходы к организации деловых коммуникаций;
- основные коммуникативные стратегии и тактические подходы к решению коммуникативных задач;
- основные характеристики межличностной и массовой коммуникации,
- основы культуры делового общения;
- традиционные и современные методы и формы ведения переговоров;

уметь –

- вести деловую переписку и переговоры с использованием традиционных и современных технологий,
- подготовить и провести презентацию, совещание, конференцию, выставку;
- анализировать осуществленную деловую коммуникацию;

владеть навыками –

- ведения деловой беседы и анализа деловых ситуаций;
- ведения переговоров,
- ведения деловой переписки,
- ведения дискуссии и других форм групповой работы в режиме диалога

ПК-9 «организация взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления информационной безопасностью ИТ-инфраструктуры предприятия».

знать –

- основные понятия и подходы к организации деловых коммуникаций;
- особенности современных информационных каналов и критерии их выбора для решения конкретных задач,
- возможности использования для деловых коммуникаций таких форм работы как презентация, конференция, выставка;
- особенности использования интернет с точки зрения информационной безопасностью ИТ-инфраструктуры предприятия

уметь –

- выбирать наиболее безопасные информационные каналы, методы и формы для организации эффективных деловых коммуникаций;
 - вести деловую переписку и переговоры с учетом требований информационной безопасностью ИТ-инфраструктуры предприятия
 - учесть требования информационной безопасностью ИТ-инфраструктуры предприятия при организации презентаций, конференций, выставок
- владеть навыками –
- подготовки и проведения публичных выступлений с учетом требований информационной безопасности ИТ-инфраструктуры предприятия
 - ведения деловой переписки с учетом требований информационной безопасности ИТ-инфраструктуры предприятия,
 - использования в деловых коммуникациях интернет.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина базируется на знаниях, ранее приобретенных студентами при изучении следующих дисциплин:

– Иностранный язык

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и используются при изучении других дисциплин:

– Производственная практика

3. Объем дисциплины в ЗЕ/академ. час

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 1

Таблица 1 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№5
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/(час)	2/ 72	2/ 72
<i>Из них часов практической подготовки</i>	11	11

<i>Аудиторные занятия</i> , всего час., <i>В том числе</i>	34	34
лекции (Л), (час)	17	17
Практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	17	17
<i>Самостоятельная работа</i> , всего	38	38
Вид промежуточной аттестации:	Дифференцированный зачет	Дифференцированный зачет

4. Содержание дисциплины

Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий

Разделы и темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 2.

Таблица 2. – Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 5					
Раздел 1. Деловая коммуникация как предмет изучения и практической деятельности. Тема 1.1 Цель курса, структура курса. Основная литература по курсу. Основные понятия теории коммуникации. Общение и коммуникация. Массовые коммуникации и межличностное общение. Тема 1.2 Понятие делового общения. Виды и формы делового общения.	2				4
Раздел 2. Межличностное общение в деловых коммуникациях. Тема 2.1 Вербальные и невербальные параметры в деловой коммуникации. Тема 2.2 Коммуникативные барьеры и конфликты в деловой коммуникации, пути их предупреждения и разрешения. Гендерные аспекты в деловом общении. Манипуляции в деловой коммуникации.	4				2
Раздел 3. Деловой этикет. Тема 3.1 Корпоративная и деловая культура. Учет межкультурных и национальных особенностей в деловом общении. Тема 3.2 Особенности деловых коммуникаций по телефону, посредством компьютерных сетей, сетей мобильной	4	5			8

связи, в блогах и т.п. Тема 3.3 Элементы тайм менеджмента.					
Раздел 4. Деловые переговоры Тема 4.1 Базовые моменты разработки стратегии и тактики ведения переговоров. Тема 4.2 Виды и формы деловых переговоров. Тема 4.3 Основные этапы переговорного процесса. Завершение переговоров.	4	7			8
Раздел 5. Работа со средствами массовой информации (СМИ) Использование СМИ для налаживания деловых коммуникаций. Деловые коммуникации и формы работы со СМИ.	1	2			8
Раздел 6. Презентация и конференция как форма деловой коммуникации. Тема 6.1 Цели, возможности, принципы презентации. Виды и формы презентации. Этапы подготовки и проведения презентации. Тема 6.2 Типология конференций. Технологии проведения конференций. Этапы подготовки и проведения конференции.	1	2			4
Раздел 7. Выставка как форма деловой коммуникации. Возможности и перспективы делового общения на выставке. Виды деловых коммуникаций, доступных на выставке, и пути повышения их эффективности.	1	1			4
Итого в семестре:	17	17			38
Итого:	17	17	0	0	38

Содержание разделов и тем лекционных занятий

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 3.

Таблица 3 - Содержание разделов и тем лекционных занятий

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1.	Деловая коммуникация как предмет изучения и практической деятельности. Цель курса, структура курса. Основная литература по курсу. Основные понятия теории коммуникации. Общение и коммуникация. Массовые коммуникации и межличностное

	общение. Понятие делового общения. Виды и формы делового общения.
2.	Межличностное общение в деловых коммуникациях. Вербальные и невербальные параметры в деловой коммуникации. Коммуникативные барьеры и конфликты в деловой коммуникации, пути их предупреждения и разрешения. Гендерные аспекты в деловом общении. Манипуляции в деловой коммуникации. Элементы нейролингвистического программирования.
3.	Деловой этикет. Корпоративная и деловая культура. Учет межкультурных и национальных особенностей в деловом общении. Особенности деловых коммуникаций посредством компьютерных сетей, сетей мобильной связи, по телефону, и т.п. Элементы тайм менеджмента.
4.	Деловые переговоры. Базовые моменты разработки стратегии и тактики ведения переговоров. Виды и формы деловых переговоров. Основные этапы переговорного процесса. Завершение переговоров.
5.	Работа со средствами массовой информации (СМИ). Использование СМИ для налаживания деловых коммуникаций. Деловые коммуникации и формы работы со СМИ.
6.	Презентация и конференция как форма деловой коммуникации. Цели, возможности, принципы презентации. Виды и формы презентации. Этапы подготовки и проведения презентации. Самопрезентация. Типология конференций. Технологии проведения конференций. Этапы подготовки и проведения конференции.
7.	Выставка как форма деловой коммуникации. Возможности и перспективы делового общения на выставке. Виды деловых коммуникаций, доступных на выставке, и пути повышения их эффективности.

Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 4.

Таблица 4 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 5					
1.	Корпоративная и деловая культура.	решение ситуационных задач	2	1	3

2.	Особенности деловых коммуникаций посредством компьютерных сетей, по телефону и т.п	деловая учебная игра	6	2	3
3.	Деловые переговоры	решение ситуационных задач	4	2	4
4.	Использование СМИ для налаживания деловых коммуникаций. Деловые коммуникации и формы работы со СМИ.	решение ситуационных задач	2	2	5
5.	Конференция как форма деловой коммуникации	моделирование реальных условий	2	2	6
6.	Выставка как форма деловой коммуникации	решение ситуационных задач	1	2	7
Всего:			17	11	

Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено			

Курсовое проектирование (работа)

Учебным планом не предусмотрено

Самостоятельная работа студентов

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 5, час
1	2	3
Самостоятельная работа, всего	38	38
изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	30	30
Подготовка к текущему контролю (ТК)	8	8

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю);

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы студентов указаны в п.п. 8-10.

6. Перечень основной и дополнительной литературы

Основная литература

Перечень основной литературы приведен в таблице 7.

Таблица 7 – Перечень основной литературы

Шифр	Библиографическая ссылка/ URL адрес	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
339 В 19	Василенко, И. А. Международные переговоры в бизнесе и политике: стратегия, тактика, технологии [Текст] : учебное пособие / И. А. Василенко; Дипломат. акад. МИД России. – М.: Восток-Запад, 2011. - 424 с. - Библиогр.: с. 400–402 (56 назв.). – ISBN 978-5-478-01318-9. на с. 393–399: Глоссарий	1
	Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации [Электронный ресурс] : – Электрон. дан. – М : Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 195 с. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?	
	Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование. Ф.И.Шарков В.Н.Бузин Под общ. ред. проф. Ф.И.Шаркова: учебник [Электронный ресурс]. – Дашков и К. 2015. 488 стр. –ISBN 978-5-394-01185-6	
004 И 73	Интернет-технологии в экономике знаний [Текст] : учебник / Н. М. Абдикеев [и др.] ; ред. Н. М. Абдикеев. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 448 с. : рис. - (Высшее образование). - Библиогр. в конце глав. - ISBN 978-5-16-003767-7 : Имеет гриф УМО в области экономики и экономической теории	5
005 К 68	Коробейникова, Л. С. Документационное обеспечение делового общения [Текст]: учебное пособие / Л. С. Коробейникова, О. М. Купрюшина; ред. Д. А. Ендовицкий. – М. : Магистр, 2011. – 302 с.: табл. – Библиогр.: с. 264–267. – ISBN 978-5-9776-0022-4: имеет гриф УМО по образованию в области финансов, учета и мировой экономики	30
005 К 68	Корпоративные информационные системы управления [Текст] : учебник / Н. М. Абдикеев [и др.] ; ред.: Н. М. Абдикеев, О. В. Китова. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 464 с. : рис., табл. + 1 эл. опт. диск (CD-ROM). - (Серия учебников для программы МВА (Master of Business Administration)). - Библиогр. в конце глав. - ISBN 978-5-16-004373-9 : Электронно-библиотечная система znanium.com Приложение: Корпоративные информационные системы	50

	управления : Дополнительные материалы. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM). Шифр -118298	
Ю7 К 89	Кузнецов, И. Н. Деловой этикет [Текст] : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 348 с. – (Высшее образование). - Библиогр.: с. 322–327. – ISBN 978-5-16-004458-3: на с. 311: Словарь основных терминов. На с. 328–345: Приложение: Речи деловых людей	10
	Сальникова, Л.С. Современные коммуникационные технологии в бизнесе: Учебник для студентов вузов [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – М. : Аспект Пресс, 2015. – 296 с. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=68862 – Загл. с экрана.	

Дополнительная литература

Перечень дополнительной литературы приведен в таблице 8.

Таблица 8 – Перечень дополнительной литературы

Шифр	Библиографическая ссылка/ URL адрес	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
	Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов экономических специальностей, . сост. Т.И.Сахнюк [Электронный ресурс]: Учебное пособие. СтГАУ (Ставропольский государственный аграрный университет). 2013. - 92 стр	
338 З-17	Зайцева, Н. А. Практикум по менеджменту туризма [Текст]: ситуации и тесты: учебное пособие / Н. А. Зайцева. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : ФОРУМ, 2011. - 168 с. : цв.ил., табл. - Библиогр.: с. 164 (8 назв.). - ISBN 978-5-91134-491-7 Имеет гриф УМО РФ в области сервиса и туризма	4
	Иншакова, Н.Г. Рекламный и пиар-текст: Основы редактирования: учеб. пособие для студентов вузов [Электронный ресурс]: учебн е пособие. Электрон. дан. – М.: Аспект Пресс, 2014. – 256 с. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=68857 – Загл. с экрана.	
659 М 32	Массовые коммуникации и медиапланирование [Текст] : методические указания к выполнению курсовых работ / С. – Петерб. гос. ун-т аэрокосм. приборостроения; сост.: Л. В. Рудакова, А. П. Ястребов. – СПб.: Изд-во ГУАП, 2011. – 26 с. – Библиогр.: с. 26 (15 назв.).	134

	Муромцева, А.В. Искусство презентации. Основные правила и практические рекомендации [Электронный ресурс]: учебное пособие. – Электрон. дан. – М.: ФЛИНТА, 2011. – 111 с. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=20206	
	Основы делового общения и гостеприимства. О.В.Трофимова, Е.В.Купчик [Электронный ресурс]: Учебное пособие – М. ФЛИНТА, 2013. 264 стр.– ISBN 978-5-9765-1542-0.	
С Р 62	Рождение коллективного разума : О новых законах сетевого социума и сетевой экономики и об из влиянии на поведение человека. Великая трансформация третьего тысячелетия [Текст] : [сборник] / ред. Б. Б. Славин. - изд. стер. - М. : URSS : Ленанд, 2014. - 288 с. : рис., табл. - Библиогр. в конце ст. - ISBN 978-5-9710-0752-4	5
	Шарков, Ф.И. Константы гудвилла: стиль, паблисити, репутация, имидж и бренд фирмы [Электронный ресурс] : учебное пособие. – Электрон. дан. – М. : Дашков и К, 2015. – 272 с. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=56234	

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети ИНТЕРНЕТ, необходимых для освоения дисциплины

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети ИНТЕРНЕТ, необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети ИНТЕРНЕТ, необходимых для освоения дисциплины

URL адрес	Наименование
http://lms.guap.ru/	Система дистанционного обучения ГУАП

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10 – Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

Перечень информационно-справочных систем

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11 – Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Состав материально-технической базы представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
2	Мультимедийная лекционная аудитория	

10. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

а. Состав фонда оценочных средств приведен в таблице 13

Таблица 13 - Состав фонда оценочных средств для промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Примерный перечень оценочных средств
Дифференцированный зачет	Список вопросов

б. Перечень компетенций, относящихся к дисциплине, и этапы их формирования в процессе освоения образовательной программы приведены в таблице 14.

Таблица 14 – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Номер семестра	Этапы формирования компетенций по дисциплинам/практикам в процессе освоения ОП
ОК-5 «способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия»	
1	Иностранный язык
2	Иностранный язык
3	Иностранный язык
4	Иностранный язык
5	Деловые коммуникации
ПК-8 «организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия»	
4	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
5	Деловые коммуникации
6	Управление жизненным циклом ИС
6	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
ПК-9 «организация взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления информационной безопасностью ИТ-инфраструктуры предприятия»	
4	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
5	Деловые коммуникации
6	Основы информационной безопасности

6	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
---	--

с. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) у обучающихся компетенций применяется шкала модульно–рейтинговой системы университета. В таблице 15 представлена 100–балльная и 4–балльная шкалы для оценки сформированности компетенций.

Таблица 15 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции		Характеристика сформированных компетенций
100-балльная шкала	4-балльная шкала	
$85 \leq K \leq 100$	«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет системой специализированных понятий.
$70 \leq K \leq 84$	«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения; - владеет системой специализированных понятий.
$55 \leq K \leq 69$	«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой специализированных понятий.
$K \leq 54$	«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся не усвоил значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений.

d. Типовые контрольные задания или иные материалы:

1. Вопросы (задачи) для экзамена (таблица 16)

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена
	Учебным планом не предусмотрено

2. Вопросы (задачи) для зачета / дифференцированного зачета (таблица 17)

Таблица 17 – Вопросы для дифференцированного зачета

№ п/п	Перечень вопросов для дифференцированного зачета
1.	Вербальное и невербальное общение
2.	Виды деловой коммуникации
3.	Виды деловых писем
4.	Виды коммуникаций
5.	Выставка как вид деловой коммуникации
6.	Деловая переписка, ее особенности
7.	Деловой телефонный разговор
8.	Деловые коммуникации внутри организации
9.	Деловые контакты со СМИ
10.	Дискуссия, мозговой штурм, круглый стол. Основные моменты ведения
11.	Документооборот в организации. Виды и формы документов.
12.	Информационная стратегия внушения: сущность, инструментарий
13.	Информационная стратегия убеждения: сущность, инструментарий
14.	Информационная стратегия управления информацией: сущность, инструментарий
15.	Информационные стратегии. Основные характеристики, критерии выбора
16.	Использование сетевых информационных каналов в деловых коммуникациях.
17.	Коммуникативные барьеры и конфликтогены
18.	Коммуникативные стратегии
19.	Коммуникация. Основные задачи

20.	Коммуникация. Основные модели
21.	Конференция – типология конференций, основные аспекты подготовки и проведения
22.	Невербальные коммуникации
23.	Основные аспекты подготовки устных публичных выступлений
24.	Основные принципы и правила общения
25.	Основные техники и подходы к ведению переговоров
26.	Основные этапы деловой коммуникации
27.	Основы делового этикета
28.	Особенности деловой коммуникации.
29.	Переговоры как деловая коммуникация.
30.	Подготовка к деловому разговору по телефону
31.	Презентация. Причины проведения и основные моменты подготовки
32.	Деловые коммуникации в сети Internet
33.	Совещание как деловая коммуникация, подготовка совещания
34.	Спор как форма организации человеческого общения
35.	Стадии подготовки делового письма
36.	Стереотип и общественное мнение
37.	Стратегия и тактика ведения деловой беседы
38.	Стратегия и тактика проведения переговоров.
39.	Структура делового письма
40.	Техники ведения переговоров
41.	Тактики завершения деловых переговоров
42.	Требования к содержанию делового письма
43.	Три грани коммуникации
44.	Факторы успеха устной речи.
45.	Формулы вежливости в деловой коммуникации. Критерии их выбора

46.	Формы деловой коммуникации.
47.	Функции коммуникации
48.	Этапы ведения переговоров

3. Темы и задание для выполнения курсовой работы / выполнения курсового проекта (таблица 18)

Таблица 18 – Примерный перечень тем для выполнения курсовой работы / выполнения курсового проекта

№ п/п	Примерный перечень тем для выполнения курсовой работы / выполнения курсового проекта
	Учебным планом не предусмотрено

4. Вопросы для проведения промежуточной аттестации при тестировании (таблица 19)

Таблица 19 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов
	Не предусмотрено

5. Контрольные и практические задачи / задания по дисциплине (таблица 20)

Таблица 20 – Примерный перечень контрольных и практических задач / заданий

№ п/п	Примерный перечень контрольных и практических задач / заданий
	Учебным планом не предусмотрено

10.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и / или опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в Положениях «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программы высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Целью настоящего курса является изучение современных коммуникативных технологий и подходов к их использованию в деловых отношениях, развитие у студентов навыков делового общения с учетом конкретных условий и поставленных целей, развитие способности аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, работать в коллективе, нести ответственность за формирование и развитие партнерских

взаимоотношений, обеспечивать коммуникационную сторону создания и развития электронных предприятий

Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимся лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- точное понимание всех необходимых терминов и понятий;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально–деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- формирование интереса к рассматриваемым дисциплиной проблемам, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современных коммуникативных технологиях и тенденциях их развития на ближайшие годы;
- получение навыков анализировать сказанное, выделять в нем главные мысли и положения, делать конкретные выводы.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий по отдельным темам дисциплины.

Структура предоставления лекционного материала:

- Чтение лекций 1,2 разделов;
- Текущий контроль в виде контрольного опроса;
- Чтение лекции 3, 4 разделов;
- Текущий контроль в виде контрольного опроса;
- Чтение лекций 5, 6, 7 разделов;
- Текущий контроль в виде контрольного опроса.

Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающемуся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении студентом практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- выработка навыков коллективной творческой работы.

Функции практических занятий:

- познавательная;
- развивающая;
- воспитательная.

По характеру выполняемых обучающимся заданий по практическим занятиям подразделяются на:

- ознакомительные, проводимые с целью закрепления и конкретизации изученного теоретического материала;
- аналитические, ставящие своей целью получение новой информации на основе формализованных методов;
- творческие, связанные с получением новой информации путем самостоятельно выбранных подходов к решению задач.

Формы организации практических занятий определяются в соответствии со специфическими особенностями учебной дисциплины и целями обучения. Они могут проводиться в интерактивной форме – решение ситуационных задач, занятия по моделированию реальных условий, деловые игры, деловая учебная игра, ролевая игра, кейс, мозговой штурм, групповые дискуссии.

Требования к проведению практических занятий

Материалы практических занятий должны быть:

- актуальными,
- связанными с другими видами учебных занятий по дисциплине,
- максимально приближенными к реальной профессиональной деятельности выпускника,
- опираться на знания и умения, уже сформированные у студентов на предшествующих занятиях,
- поддерживающими связь теоретического и практического обучения;
- стимулирующими интерес к изучению дисциплины;
- опирающимися на самостоятельную работу студентов по изучению теоретического материала по заданной теме практического занятия.

В начале занятия преподаватель:

- определяет тематику занятия, форму и последовательность выполнения заданий, отвечает на возникшие по этому поводу вопросы студентов,
 - сопровождает выполнение заданий консультациями и ответами на вопросы, возникающие у студентов по ходу их выполнения,
 - в конце занятий дает оценку уровня выполнения заданий;
- студент в случае индивидуального задания:

- знакомится с заданием,
- в случае возникновения вопросов по ходу его выполнения задает их,

- работает над выполнением задания,
 - в устной или письменной форме, в зависимости от сущности задания, докладывает о его результатах,
 - внимательно слушает и анализирует результаты работы товарищей по группе;
- в случае группового задания (деловые и ролевые игры, мозговой штурм и т.п.) студент:
- знакомится с заданием,
 - в случае возникновения вопросов по ходу его выполнения задает их,
 - участвует в распределении ролей,
 - работает над подготовкой выполнения задания,
 - выполняет задание, играя выпавшую ему роль,
 - участвует в обсуждении результатов выполнения задания.

Примерный перечень заданий для практических занятий

- Использование сетевых информационных каналов в деловых коммуникациях.
- Написание делового письма на заданную тему
- Составление плана подготовки к участию организации в выставке
- Подготовка к деловому разговору по телефону
- Выбор информационной стратегии для коммуникаций с партнером
- Подготовка конференции
- Подготовка устного публичного выступления
- Подготовка и проведение совещания
- Подготовка и ведение переговоров.

Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у студента формируются навыки целесообразного планирования рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня. Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся является учебно-методический материал по дисциплине.

В ходе самостоятельной работы студент:

- изучает теоретический материал по источникам, предложенным преподавателем,
- ведет библиографический поиск по тематике дисциплины с последующим изучением искомых материалов,
- ведет поиск дополнительных материалов по тематике лекций и практикумов в Интернет, печатных изданиях и периодике.

Перечень тем для изучения в рамках самостоятельной работы

- Различие между массовой и межличностной коммуникацией
- Кросскультурные коммуникации и барьеры
- Деловые коммуникации посредством компьютерных сетей, по телефону, сетей мобильной связи

- Невербальная сторона сетевых деловых коммуникаций
- Выбор деловой одежды
- Архаичные и современные подходы к ведению переговоров.
- Выбор и подготовка помещения к ведению переговоров
- Цели и формы деловых коммуникаций со СМИ
- Типология конференций и этапы их подготовки
- Возможности деловых коммуникаций на выставке и пути повышения их эффективности.

Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- дифференцированный зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся при изучении дисциплины, при выполнении курсовых проектов, курсовых работ, научно-исследовательских работ и прохождении практик с аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программы высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой