

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

<i>Направление подготовки</i>	Информационные системы и технологии
<i>Код</i>	09.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Информационные системы и технологии в экономике и управлении
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

Москва
2023

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	Коммуникация	УК-4

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	<p>УК-4.1. Владеет системой норм русского литературного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов); способен логически и грамматически верно строить устную и письменную речь.</p> <p>УК-4.2. Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами.</p> <p>УК-4.3. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>УК-4.4. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном (-ых) языке (ах).</p>

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	УК-4		

	<ul style="list-style-type: none"> - характерные черты деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке; - стили общения на русском языке и иностранном языке; - язык жестов; - особенности стилистики официальных и неофициальных писем. 	<ul style="list-style-type: none"> - выбирать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; - адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; - вести деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; - вести деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий; - выполнять для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный; - публично выступать на русском языке, строить свое выступление с учетом аудитории и цели общения; - устно представлять результаты своей деятельности на иностранном языке, поддержать разговор в ходе совместного обсуждения. 	<ul style="list-style-type: none"> - системой норм русского литературного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов); - способен логически и грамматически верно строить устную и письменную речь навыками работы с источниками информации на иностранном языке; - приемами использования Интернет-технологий для выбора оптимального режима получения информации; - навыками использования исследовательских технологий для выполнения индивидуальных и групповых проектных заданий.
--	--	---	---

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина является дисциплиной по выбору учебного плана ОПОП.

Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как: «Иностранный язык», «Планирование и прогнозирование в экономике», «Основы делопроизводства и документооборот», «Управление проектами».

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: научно-исследовательский, производственно-технологический, организационно-управленческий, проектный.

Профиль (направленность) программы установлена путем ее ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: информационные системы и технологии в экономике и управлении.

5. Объем дисциплины

Виды учебной работы	Формы обучения
	Очная
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	2/72
Контактная работа:	
Занятия лекционного типа	18
Занятия семинарского типа	18
Промежуточная аттестация: зачет	0,1
Самостоятельная работа (СРС)	35,9

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам / разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

6.1.1. Очная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						Самостоятельная работа
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практические занятия	Семинары	Лабораторные работы	Иные	
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	2		2				3,9
2.	Вербальные деловые коммуникации.	3		3				4
3.	Невербальные деловые коммуникации	3		3				4
4.	Деловые коммуникативные стили. Специфика	2		2				4

	деловой коммуникации в бизнесе							
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	2		2				6
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	2		2				4
7.	Деловые приемы и светские рауты.	2		2				4
8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	2		2				6
	Промежуточная аттестация	0,1						
	Итого	18		18				35,9

6.1 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1 Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	Социально-психологическая сущность и структура деловой коммуникации. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная специфика делового общения. Основные виды и формы деловой коммуникации. Коммуникация в микро- и макроуровневом измерениях.
2.	Вербальные деловые коммуникации.	Психолого-педагогические основы публичного выступления. Особенности разговорного, публицистического, художественного, научного, официального стилей литературного языка. Деловая речь и её функции. Основные формы устного общения (беседа, совещание, переговоры). Вербальные методы получения и передачи информации (слушание, чтение, речь).
3.	Невербальные деловые коммуникации	Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике).
4.	Деловые коммуникативные стили.	Технология и тактика деловых переговоров. Сущность, функции и особенности межличностной перцепции.

	Специфика деловой коммуникации в бизнесе	
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	Основы стратегии деловых коммуникаций. Тактика и технологии делового общения. Особенности письменной деловой коммуникации. Виды письменной деловой коммуникации. Специфика письменной деловой речи. Основные требования к деловой переписке. адекватность и доказательность письменных сообщений.
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	Коммуникативный процесс и его составляющие: производство информации, ее распространение, прием и использование. Стандартная модель коммуникативного процесса: коммуникатор – сообщение – канал передачи – коммуникант.
7.	Деловые приемы и светские рауты.	Понятие делового этикета. Особенности делового этикета, определяемые тендерной, возрастной, геоэтнической, служебно-должностной, ситуационно-ролевой неоднородностью социальных общностей и групп. Светские и религиозные этические нормы. Правила приветствия, представления и знакомства. Формы делового обращения. Визитные карточки. Их виды, требования к оформлению и вручению (отправлению).
8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	Индивидуальное и институциональное в коммуникаторе.

6.2.2 Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	Схема коммуникации и её элементы. Коммуникация как макросистема. Особенности делового общения. Цели и функции деловой коммуникации.
2.	Вербальные деловые коммуникации.	Классификация поведения субъекта и восприятия информации: нейтральное, скептическое, доброжелательное, агрессивное, селективное. Техника активного слушания. Помехи при слушании.
3.	Невербальные деловые коммуникации	Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения.
4.	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	Каузальная атрибуция в деловом общении. Два основных вида переговоров: импровизированные переговоры и переговоры, к которым готовятся заранее.
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	Типичные ошибки делового письма: лексика, фразеология, орфография, пунктуация. Смысловая адекватность и доказательность письменных сообщений.

6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	Функции СМИ. Типология средств массовой информации Основы общения делового человека со СМИ.
7.	Деловые приемы и светские рауты.	Деловые подарки и сувениры. Чаевые. Организация приема посетителей: диалектика эстетического и этического начал. Оборудование и оформление помещения офиса. Секретариат (секретарь) - информационно организационный центр и «лицо» фирмы.
8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	Престижность, надежность, доверительность как фактор общения с конкретным коммуникатором.

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

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в **ПРИЛОЖЕНИИ** к РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины в процессе обучения.

7.1. Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	Опрос, проблемно-аналитическое задание
2.	Вербальные деловые коммуникации.	Опрос, проблемно-аналитическое задание, тестирование, эссе
3.	Невербальные деловые коммуникации	Опрос, проблемно-аналитическое задание, деловая игра
4.	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	Опрос, проблемно-аналитическое задание, деловая игра
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	Опрос, деловая игра, эссе, тестирование
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	Опрос, проблемно-аналитические задания, эссе
7.	Деловые приемы и светские рауты.	Опрос, проблемно-аналитическое задание, эссе

8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	Опрос, эссе, тестирование
----	---	---------------------------

7.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Типовые вопросы

1. Каковы основные черты деловой коммуникации как вида коммуникаций?
2. Каковы основные задачи деловых коммуникаций?
3. Каковы основные виды деловых коммуникаций?
4. Каковы основные вербальные методы получения и передачи информации?
5. В чем заключается техника активного слушания?
6. Каковы типичные ошибки в публичных выступлениях?
7. Каковы основные характеристики невербальной деловой коммуникации?
8. Что представляют собой паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков?
9. Что представляют собой коммуникативные каналы?
10. Каковы современные коммуникативные технологии?

Типовые проблемно-аналитические задания

Задание 1. Безукоризненная в грамматическом, лексическом и стилистическом отношениях, а также логически правильно выстроенная деловая речь – показатель высокой культуры ее носителя. Игнорирование динамичных изменений, происходящих в языке, излишняя самоуверенность и нежелание руководителей самого высокого ранга, политиков, бизнесменов, а порой и журналистов (!) периодически смотреть на себя «со стороны», обращаться к справочно-энциклопедической литературе и самосовершенствоваться снижают эффективность деловых коммуникаций. (Сегодня в России достаточно 20–30 минут, чтобы в теле- или радиопрограммах встретить грубые лексические ошибки: «инцидент», «пренцендент», «перетрубация», «лаболатория», «эксорт», «убираться в квартире», «кипельный» и т.п.)

1. Проставьте ударения в словах: «аперитив», «апостроф», «газопровод», «договор», «жалюзи», «заговор», «избалованный», «каперс», «каталог», «квартал», «маркер», «маркетинг», «маркетинговый», «медиация», «обеспечение», «осужденный», «пеня», «позвонишь», «синекдоха», «синергия», «творог», «фолиант».
2. Банкирша, генеральша, секретарша ... В отношении кого употреблялись эти и аналогичные им слова в России в XIX в.? А каково значение слова «директриса»?
3. Как правильно произносить: запасный или запасной, инженеры или инженера, профессора или профессора, слесари или слесаря, тоннель или туннель, бутылка коньяка или коньяку, кусочек сахара или сахару?
4. Поясните, почему в деловой речи недопустимо отождествление словосочетаний: Музей изобразительных искусств имени А.С. Пушкина, Пушкинский музей и Музей А.С. Пушкина; памятник Н.В. Томского и памятник Н.В. Томскому.

(Отвечая на задания 1–4, в случае затруднений используйте словари русского языка, иностранных слов, а также справочно-энциклопедические издания.)

5. Разговорная речь наших современников перенасыщена жаргонизмами и словами-паразитами, не содержащими какой-либо информации.

«Как бы», «на самом деле», «по жизни», «то, что», «я такая» – эти и другие словосочетания обычно употребляются не по назначению, а просто для наполнения устных

сообщений.

Составьте по одному предложению, где указанные речевые штампы будут использованы в соответствии с нормами русского литературного языка.

Задание 2.

Среди разновидностей письменной деловой речи наиболее сложным по форме и содержанию является деловое письмо. Его написание – искусство, требующее неукоснительного соблюдения канона, ибо даже незначительное отступление от сложившихся правил может сделать его неправомерным с юридической точки зрения. Между тем зачастую роль деловой корреспонденции оказывается приниженой, важные документы составляются и оформляются без должной тщательности. Лишь единичные экземпляры писем и рекламных текстов имеют оригинальное «лицо» и «душу». Небрежность в деловой речи оборачивается в конечном счете потерей потенциальных клиентов и прибыли в бизнесе.

1. Укажите основные реквизиты письма-предложения, направляемого Вашей фирмой деловому партнеру. На что следует обратить особое внимание, если:
 - а) вы прежде не общались;
 - б) деловой партнер является иностранцем.
2. Составьте рекламный текст, предназначенный для продвижения на рынке продукции Вашей фирмы. Главное условие – оригинальность, наличие в нем какой-либо «изюминки».
3. Найдите интересный фрагмент журнальной или газетной статьи, а затем попытайтесь трансформировать его из публицистического стиля в «альтернативный» (художественный, научный, официальный, разговорный – по Вашему выбору).

Типовые задания к интерактивным занятиям

Деловая игра 1

1. Предположим, что Вас назначили руководителем одного из подразделений крупной фирмы. Только что гендиректор представил Вас трудовому коллективу и, пожелав успешной работы, убыл в головной офис. Какую «тронную речь» Вы заготовили для своих подчиненных и как предпочтете ее воспроизвести?
2. Составьте тезисы выступления перед сотрудниками организации на произвольную тему. Какие приемы активизации внимания аудитории Вы предпочтете во вступлении, основной и заключительной частях речи?

Деловая игра 2

1. Составьте рекламный текст, предназначенный для продвижения на рынке продукции Вашей фирмы. Главное условие – оригинальность, наличие в нем какой-либо «изюминки».
2. Найдите интересный фрагмент журнальной или газетной статьи, а затем попытайтесь трансформировать его из публицистического стиля в «альтернативный» (художественный, научный, официальный, разговорный – по Вашему выбору).

Типовые тестовые задания:

1. **В конце делового совещания руководитель должен обязательно**
 - а) назвать ответственных исполнителей
 - б) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса
 - с) навязывать свою позицию
2. **Истинность аргументов заключается в том, что**
 - а) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения
 - б) аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился

доказываемый тезис

с) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса

3. Тип взгляда

а) показывает направленность внимания собеседника

б) определяет визуальный контакт, обращенный к собеседнику, а также способ этого обращения

с) свидетельствует об отношении к восприятию речи собеседника

д) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира

4. Жесты-регуляторы - это

а) жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо

б) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции

с) своеобразные заменители слов или фраз в общении

д) специфические привычки человека, связанные с движением рук

5. Жесты-иллюстраторы - это

а) своеобразные заменители слов или фраз в общении

б) жесты сообщения (указатели, пиктографы, кинетографы, идеографы)

с) жесты, проявляющиеся в критической ситуации, когда человек пытается сохранить самообладание

д) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции

6. Жесты доминирования – это символические движения человеческого тела или его части, которые

а) проявляются в критической ситуации, когда человек пытается сохранить самообладание

б) проявляются при эмоциональной нестабильности человека

с) выражают через движение тела и мышц лица определенные эмоции

д) проявляются у человека, имеющего высокий статус, превосходство над собеседником

7. Межличностный конфликт – это

а) конфликт, в который вовлечены различные группы работников

б) столкновение людей, чьи нормы поведения или методы работы взаимно исключают друг друга или несовместимы в данной ситуации

с) разногласия, которые приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые могут привести к склокам и вызвать другие отрицательные явления

д) возникает спонтанно, без предварительной подготовки

8. Конструктивный конфликт

а) может быть вызван недовольством административными действиями, организацией трудового процесса

б) это разногласия, которые затрагивают принципиальные проблемы жизнедеятельности организации и ее сотрудников

с) это разногласия, которые приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые могут привести к склокам и вызвать другие отрицательные явления

д) возникает спонтанно, без предварительной подготовки

9. Вынужденный конфликт – это столкновение, разногласие, спор,

а) выражающийся в действиях исподтишка, маскировкой истинных намерений

б) приводящий к негативным, часто разрушительным действиям, которые могут привести к склокам и вызвать другие отрицательные явления

с) который заранее спланирован или спровоцирован

д) на который необходимо пойти для регулирования отношений в учреждении

10. Поступление информации от реципиента к коммуникатору в процессе коммуникации (как реакция на послание) – это по своей сути

а) прямая связь

б) обратная связь

с) лишний этап коммуникации (информационный шум, спам)

- 11. Мероприятие PR, решающее задачи демонстрации для определенной общественной аудитории новых идей и проектов, иных результатов какой-либо деятельности, - это**
- презентация
 - пресс-конференция
 - реклама
 - пресс-релиз
- 12. Налаживание коммуникаций с государственными органами с целью сформировать желаемое для организации мнение о своей деятельности называется**
- пролонгация
 - делегирование
 - коннект-провайдинг
 - лоббирование
- 13. Средства массовой информации, удовлетворяя информационные потребности социума, формируют:**
- информационное поле
 - социальные отношения
 - информационную среду
 - поле социальной деятельности
- 14. В деловых коммуникациях «афронтом» называют нарушение правил вежливости**
- сознательное
 - несознательное
 - любое

Темы творческих заданий (с элементами эссе)

- Основные принципы письменных коммуникаций.
- Языковое своеобразие деловой переписки.
- Стратегии письменных деловых коммуникаций.
- Деловая коммуникация в Интернет: за и против.
- Стили и виды слушания: сравнительный анализ.
- Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
- Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.
- Основные принципы письменных коммуникаций.
- Языковое своеобразие деловой переписки.
- Стратегии письменных деловых коммуникаций.
- Деловая коммуникация в Интернет: за и против.

7.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Все задания, используемые для текущего контроля формирования компетенций условно можно разделить на две группы:

- задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения на занятиях (например, дискуссия, круглый стол, диспут, мини-конференция);
- задания, которые дополняют теоретические вопросы (практические задания, проблемно-аналитические задания, тест).

Выполнение всех заданий является необходимым для формирования и контроля знаний, умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до зачета (экзамена). Вид заданий, которые необходимо выполнить

для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

1. Требование к теоретическому устному ответу

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к студенту, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка «*хорошо*» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

2. Творческие задания

Эссе – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

Критерии оценивания - оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка «*хорошо*» ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если не выполнены никакие требования.

3. Требование к решению ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители)

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, когда обучающийся выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «*хорошо*» ставится, если обучающийся в целом выполнил все требования, но не совсем четко определяется опора на теоретические положения, изложенные в научной литературе по данному вопросу.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

4. Интерактивные задания

Механизм проведения диспут-игры (ролевой (деловой) игры).

Необходимо разбиться на несколько команд, которые должны поочередно высказать свое мнение по каждому из заданных вопросов. Мнение высказывающейся команды засчитывается, если противоположная команда не опровергнет его контраргументами. Команда, чье мнение засчитано как верное (не получило убедительных контраргументов от противоположных команд), получает один балл. Команда, опровергнувшая мнение противоположной команды своими контраргументами, также получает один балл. Побеждает команда, получившая максимальное количество баллов.

Ролевая игра как правило имеет фабулу (ситуацию, казус), распределяются роли, подготовка осуществляется за 2-3 недели до проведения игры.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, выполнения всех критериев.

Оценка «*хорошо*» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если обучающиеся не понимают проблему,

их высказывания не соответствуют заданным целям.

5. Комплексное проблемно-аналитическое задание

Задание носит проблемно-аналитический характер и выполняется в три этапа. На первом из них необходимо ознакомиться со специальной литературой.

Целесообразно также повторить учебные материалы лекций и семинарских занятий по темам, в рамках которых предлагается выполнение данного задания.

На втором этапе выполнения работы необходимо сформулировать проблему и изложить авторскую версию ее решения, на основе полученной на первом этапе информации.

Третий этап работы заключается в формулировке собственной точки зрения по проблеме. Результат третьего этапа оформляется в виде аналитической записки (объем: 2-2,5 стр.; 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерий оценивания - оценка учитывает: понимание проблемы, уровень раскрытия поставленной проблемы в плоскости теории изучаемой дисциплины, умение формулировать и аргументировано представлять собственную точку зрения, выполнение всех этапов работы.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

6. Исследовательский проект

Исследовательский проект – проект, структура которого приближена к формату научного исследования и содержит доказательство актуальности избранной темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, историографии, обобщение результатов, выводы.

Результаты выполнения исследовательского проекта оформляется в виде реферата (объем: 12-15 страниц; 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерии оценивания - поскольку структура исследовательского проекта максимально приближена к формату научного исследования, то при выставлении учитывается доказательство актуальности темы исследования, определение научной проблемы, объекта и предмета исследования, целей и задач, источников, методов исследования, выдвижение гипотезы, обобщение результатов и формулирование выводов, обозначение перспектив дальнейшего исследования.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

7. Информационный проект (презентация):

Информационный проект – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации). Итоговым продуктом проекта может быть письменный реферат, электронный реферат с иллюстрациями, слайд-шоу, мини-фильм, презентация и т.д.

Информационный проект отличается от исследовательского проекта, поскольку представляет собой такую форму учебно-познавательной деятельности, которая отличается ярко выраженной эвристической направленностью.

Критерии оценивания - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, допускает более 4 ошибок в изложении материала, не отвечает на вопросы аудитории.

8. Дискуссионные процедуры

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, мини-конференции являются средствами, позволяющими включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Задание дается заранее, определяется круг вопросов для обсуждения, группы участников этого обсуждения.

Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты:

– лучше поняли усвояемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, не обязательно достигая общего мнения;

– смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;

– смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда все требования выполнены в полном объеме.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены

временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

9. Тестирование

Является одним из средств контроля знаний, обучающихся по дисциплине.

Критерии оценивания – правильный ответ на вопрос.

Оценка «отлично» ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий.

Оценка «хорошо» ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий.

Оценка «удовлетворительно» ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий.

10. Требование к письменному опросу (контрольной работе)

Оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение изложить письменно.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда соблюдены все критерии.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но допускает несущественные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная учебная литература:

1. Голуб, О. Ю. Теория коммуникации: учебник / О. Ю. Голуб, С. В. Тихонова. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 338 с. — ISBN 978-5-394-01262-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/57124.html>
2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>
3. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Решетникова, Е. В. Русский язык в деловых коммуникациях: учебное пособие / Е. В. Решетникова. — Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2018. — 99 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84078.html>
2. Рот, Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг: учебно-методическое пособие / Ю. Рот, Г. Коптельцева. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 223 с. — ISBN 5-238-01056-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81799.html>

8.3. Периодические издания:

1. Журнал. ИННОВАЦИИ, ТЕХНОЛОГИИ И БИЗНЕС IPR SMART / Инновации, технологии и бизнес (iprbookshop.ru)
2. Журнал СТРАТЕГИИ БИЗНЕСА IPR SMART / Стратегии бизнеса (iprbookshop.ru)

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU» <https://www.elibrary.ru> /
3. Электронно-библиотечная система ЛАНЬ <https://e.lanbook.com/>
4. Электронно-библиотечная система IPR BOOKS <https://www.iprbookshop.ru/>

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

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

1. работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
2. внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
3. выполнение самостоятельных практических работ;
4. подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Microsoft Windows Server;
2. Семейство ОС Microsoft Windows;
3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом;
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс);
5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (Система ГАРАНТ);

Перечень используемого программного обеспечения указан в п.12 данной рабочей программы дисциплины.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

12.1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, колонки, проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства: Windows 10, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства: Windows Server 2016, Windows 10, Microsoft Office, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Kaspersky

Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom, Gimp, Paint.net, AnyLogic, Inkscape.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: («мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- диспут
- анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач
- ролевая игра;
- круглый стол;
- мини-конференция
- дискуссия
- беседа.

13.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентами-инвалидами и студентами с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.