

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Департамент координации деятельности организаций
в сфере сельскохозяйственных наук
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный аграрный университет»
Эколого-мелиоративный факультет
наименование факультета

УТВЕРЖДАЮ
Декан эколого-мелиоративного
наименование факультета

_____ О.А. Корчагина
подпись *инициалы фамилия*

26 октября 2022 г.
дата



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
ВОЛГОГРАДСКИЙ ГАУ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 617a770026af82a74a598c23838b44c5
Владелец: Корчагина Ольга Александровна
Действителен: с 06.10.2022 по 06.10.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.Б.24 Деловые коммуникации
индекс и наименование дисциплины

Кафедра _____ Информационные системы и технологии _____
наименование кафедры

Уровень высшего образования бакалавриат _____
бакалавриат / специалитет / магистратура

Направление подготовки (специальность) 38.03.05 Бизнес-информатика
шифр и наименование направления подготовки

Направленность (профиль) Бизнес-информатика в АПК _____
наименование направленности (профиля) программы

Форма обучения очная/заочная _____
очная / очно-заочная / заочная

Год начала реализации образовательной программы 2020

Волгоград
2022

Автор(ы):

доцент
должность

подпись

О.А. Заяц
инициалы фамилия

Рабочая программа дисциплины согласована с руководителем основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика

цифр и наименование направления подготовки (специальности)

Бизнес-информатика в АПК
наименование направленности (профиля) программы

Заведующий кафедрой
должность

подпись

О.В. Кочеткова
инициалы фамилия

Рабочая программа дисциплины обсуждена и одобрена на заседании кафедры

Информационные системы и технологии
наименование кафедры

Протокол № 2 от 20 октября 2022 г.

Заведующий кафедрой

подпись

О.В. Кочеткова
инициалы фамилия

Рабочая программа дисциплины обсуждена и одобрена на заседании методической комиссии эколого-мелиоративного факультета

наименование факультета

Протокол № 2 от 25 октября 2022 г.
дата

Председатель
методической комиссии факультета

подпись

А.К. Васильев
инициалы фамилия

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

Целью изучения дисциплины является: формирование у студентов системы знаний теории деловых коммуникаций; развитие навыков эффективной коммуникации (публичные выступления, переговоры, работа с документами).

Изучение дисциплины направлено на решение следующих задач:

- получение представления о деловой коммуникации, ее формах;
- формирование понимания основ этики делового общения;
- ознакомление студентов с теоретическими основами коммуникационного процесса;
- овладение элементарными навыками ведения деловой беседы и анализа деловых ситуаций;
- ознакомление студентов с основами подготовки и проведения публичных выступлений;
- ознакомление с методами подготовки к переговорам;
- развитие навыков презентации и проведения переговоров;
- развитие навыков работы с деловыми документами;
- понимание значение приемов общения для эффективного делового взаимодействия.

Изучение дисциплины направлено на формирование общекультурных компетенций, а также знаний, умений и навыков, необходимых для решений профессиональных задач в организационно-управленческой деятельности.

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать сущность деловой коммуникации как вида деятельности; основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний; особенности коммуникационных процессов в организации
		Уметь эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией
		Владеть навыками и средствами продуктивного общения в деловой сфере; навыками грамотно и профессионально вести деловые переговоры, совещания, дискуссии и т.п.; навыками публичной и научной речи
ПК-8	организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	Знать о закономерностях общения, обмене информацией и взаимодействии людей в процессе профессиональной деятельности; возможности современных информационных технологий и Интернет как средства деловых коммуникаций
		Уметь эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах в зависимости от целей и задач делового взаимодействия; организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами, организовать деловое совещание, переговоры, презентацию, использовать современные информационные технологии и Интернет как средства деловых коммуникаций
		Владеть практическими навыками осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств; навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; навыками организации взаимодействия с клиентами и партнерами, организации деловых совещаний, переговоров, презентаций, применения современных информационных технологий и Интернет как средства деловых коммуникаций

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.24) входит в базовую часть блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП ВО подготовки бакалавров по направлению 38.03.05 «Бизнес-

информатика» (профиль «Бизнес-информатика в АПК»).

Условием изучения дисциплины является освоение таких дисциплин программы подготовки бакалавров, как «Философия» (Б1.Б.2), «Микроэкономика» (Б1.Б.5), «История» (Б1.Б.1). Минимальные требования к «входным» знаниям, необходимым для успешного освоения данной дисциплины: удовлетворительное усвоение программ по указанным выше дисциплинам. Дисциплина «Деловые коммуникации», в свою очередь, дает знания и умения, которые являются необходимыми для успешного освоения дисциплин «Рынки ИКТ и организация продаж» (Б1.Б.25), «Электронный бизнес» (Б1.Б.26), «Электронный бизнес в АПК» (Б1.В.ДВ.5.2).

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Очная форма обучения

Вид учебной работы		Всего часов	Распределение часов по семестрам			
			2	3	4	5
Контактная работа обучающихся с преподавателем в части аудиторных занятий, всего		36	36			
Лекции (Л)		18	18			
Практические занятия (ПЗ) / Семинары (С)		18	18			
Лабораторные работы (ЛР)						
Самостоятельная работа обучающихся, всего		36	36			
Курсовой проект (КП)						
Курсовая работа (КР)						
Расчетно-графическая работа (РГР)						
Реферат (Реф)						
Самостоятельное изучение разделов и тем		36	36			
Вид промежуточной аттестации*	зачет	0	0			
	зачет с оценкой					
	экзамен					
Общая трудоемкость	часов	72	72			
	зачетных единиц	2	2			

Заочная форма обучения

Вид учебной работы		Всего часов	Распределение часов по курсам			
			2	3	4	5
Контактная работа обучающихся с преподавателем в части аудиторных занятий, всего		14	14			
Лекции (Л)		4	4			
Практические занятия (ПЗ) / Семинары (С)		10	10			
Лабораторные работы (ЛР)						
Самостоятельная работа обучающихся, всего		54	54			
Курсовой проект (КП)						
Курсовая работа (КР)						
Расчетно-графическая работа (РГР)						
Реферат (Реф)						
Контрольная работа (КРЗ)		20	20			
Самостоятельное изучение разделов и тем		34	34			
Вид промежуточной аттестации*	зачет	4	4			
	зачет с оценкой					
	экзамен					
Общая трудоемкость	часов	72	72			
	зачетных единиц	2	2			

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

4.1 Содержание лекций

№ п/п	Тема лекции	Объем, ч	
		Форма обучения	
		Очная	Заочная
Раздел 1. Теоретические аспекты деловых коммуникаций			
1	Коммуникация в обществе. Понятие коммуникации. Виды коммуникации. Уровни коммуникации.	2	2
2	Деловое общение. Специфика делового общения. Деловой этикет. Деловая встреча. Публичные выступления. Деловые совещания. Организационно-распорядительные документы и их функции.	4	
3	Коммуникации во внутренней среде организации. Корпоративная культура. Внутренние связи с общественностью. Корпоративная социальная ответственность.	4	
Раздел 2. Формы деловых коммуникаций и методы повышения их эффективности			
4	Комплекс маркетинговых коммуникаций. Понятие интегрированных маркетинговых коммуникаций. Реклама. Связи с общественностью. Выставки и ярмарки. Фирменный стиль. Маркетинговые мероприятия и спонсорство.	4	2
5	Информационные технологии во внутренних и внешних коммуникациях. Современные технологии Интернет в деятельности коммерческой организации. Сайт компании – общие подходы к разработке и продвижению. Визуальные коммуникации.	4	
ВСЕГО		18	4

4.2 Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Тема практического (семинарского) занятия	Объем, ч	
		Форма обучения	
		Очная	Заочная
Раздел 1. Теоретические аспекты деловых коммуникаций			
1	Коммуникация в обществе. Деловое общение.	4	6
2	Коммуникации во внутренней среде организации.	6	
Раздел 2. Формы деловых коммуникаций и методы повышения их эффективности			
3	Комплекс маркетинговых коммуникаций.	4	4
4	Информационные технологии во внутренних и внешних коммуникациях.	4	
ВСЕГО		18	10

4.3 Лабораторные работы

Не предусмотрены

4.4 Перечень тем для самостоятельного изучения

№ п/п	Тема для самостоятельного изучения	Объем, ч	
		Форма обучения	
		Очная	Заочная
Раздел 1. Теоретические аспекты деловых коммуникаций			
1	Коммуникация в обществе. Понятие коммуникации. Виды коммуникации. Уровни коммуникации.	6	6
2	Деловое общение. Специфика делового общения. Деловой этикет. Деловая встреча. Публичные выступления. Деловые совещания. Организационно-распорядительные документы и их функции.	6	6
3	Коммуникации во внутренней среде организации. Корпоративная культура. Внутренние связи с общественностью. Корпоративная социальная ответственность.	8	8

Раздел 2. Формы деловых коммуникаций и методы повышения их эффективности			
4	Комплекс маркетинговых коммуникаций. Понятие интегрированных маркетинговых коммуникаций. Реклама. Связи с общественностью. Выставки и ярмарки. Фирменный стиль. Маркетинговые мероприятия и спонсорство.	8	8
5	Информационные технологии во внутренних и внешних коммуникациях. Современные технологии Интернет в деятельности коммерческой организации. Сайт компании – общие подходы к разработке и продвижению. Визуальные коммуникации.	8	6
ВСЕГО		36	34

4.5 Другие виды самостоятельной работы

№ п/п	Содержание самостоятельной работы	Объем, ч	
		Форма обучения	
		Очная	Заочная
1	Подготовка и написание контрольной работы	-	20
ВСЕГО		-	20

5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине рекомендуется следующая учебно-методическая литература:

1. Кошечая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=444527#>

2. Кривокопа, Е.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: уч. пос. / Е.И. Кривокопа - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518602>

3. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=411372>

4. Сахнюк, Т.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>

5. Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л. Г. Титова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 271 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=390916>

6. Шарков, Ф. И. Коммуникология [Электронный ресурс]: основы теории коммуникации / Ф.И. Шарков, 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 488 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=414752#>

7. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебник / В.К. Борисов [и др.]. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=502708#>

6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (фонд оценочных средств)

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций, на освоение которых направлена дисциплина

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ПК-8	организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия

**Этапы формирования компетенций в результате изучения дисциплины
в процессе освоения образовательной программы**

Участвующие в формировании компетенций дисциплины, модули, практики		Форма обучения	Курсы обучения				
			1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	5 курс
Индекс	Наименование						
ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия							
Б1.Б.1	История	Очная	+				
		Заочная	+				
Б1.Б.24	Деловые коммуникации	Очная	+				
		Заочная		+			
Б1.В.ДВ.8.1	Управление интернет-проектом	Очная		+	+		
		Заочная			+	+	
Б1.В.ДВ.8.2	Управление проектами автоматизации	Очная		+	+		
		Заочная			+	+	
ПК-8 - организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия							
Б1.Б.3	Иностранный язык	Очная	+	+			
		Заочная	+	+			
Б1.Б.22	ИТ инфраструктура предприятия	Очная			+		
		Заочная				+	+
Б1.Б.23	Управление жизненным циклом информационных систем	Очная				+	
		Заочная					+
Б1.Б.24	Деловые коммуникации	Очная	+				
		Заочная		+			
Б1.Б.26	Электронный бизнес	Очная			+		
		Заочная				+	
Б1.В.ОД.6	Управление разработкой информационных систем	Очная				+	
		Заочная					+
Б2.П.1	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	Очная			+		
		Заочная				+	

Основными этапами формирования указанных компетенций при освоении дисциплины является последовательное изучение содержательно связанных между собой модулей (разделов, тем). Изучение каждого модуля (раздела, темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения их обучающимися.

Этапы формирования компетенций в процессе изучения дисциплины

Контролируемые модули / разделы / темы дисциплины	Оценочные средства по этапам формиро- вания компетенций	
	Текущий контроль	Промежуточ- ная аттестация
ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		
Раздел 1. Теоретические аспекты деловых ком- муникаций	Коллоквиум	Зачет
	Доклад (сообщение)	
ПК-8 - организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управ- ления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия		
Раздел 1. Теоретические аспекты деловых ком- муникаций	Коллоквиум	Зачет
Раздел 2. Формы деловых коммуникаций и ме- тоды повышения их эффективности	Коллоквиум	
	Доклад (сообщение)	

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

6.2.1 Текущий контроль

Показатели оценивания компетенций
на различных этапах их формирования в процессе изучения дисциплины

Контролируемые модули / разделы / темы дисциплины	Показатели оценивания компетенций	
ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		
Раздел 1. Теоретические аспекты деловых коммуникаций	Знает	Виды и способы реализации деловых коммуникаций, основные вербальные и невербальные средства делового общения; специфику внутриорганизационной коммуникации и факторов, влияющих на ее эффективность
	Умеет	Эффективно взаимодействовать в коллективе; использовать знания в области деловых коммуникаций для реализации профессиональных навыков; организовывать и подготавливать деловые переговоры; проводить совещания, выступать на публике
	Владеет	Знаниями в области теории и этики делового общения; средствами делового общения; основными методами таких форм деловой коммуникации, как деловая беседа, переговоры, презентации, дискуссии и т.д.; приемами подготовки публичного выступления
ПК-8 - организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия		
Раздел 1. Теоретические аспекты деловых коммуникаций	Знает	Виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией
	Умеет	Применять на практике разные виды делового общения для решения задач, связанных с управлением внутриорганизационным поведением
	Владеет	Практическими навыками осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств; навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере
Раздел 2. Формы деловых коммуникаций и методы повышения их эффективности	Знает	Современные информационные технологии эффективного делового общения
	Умеет	Организовывать переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации и информационных технологий
	Владеет	Навыками организации взаимодействия с клиентами и партнерами, организации деловых совещаний, переговоров, презентаций, применения современных информационных технологий и Интернет как средства деловых коммуникаций

Шкала и критерии оценивания формируемых компетенций в процессе изучения дисциплины, соотнесенные с этапами их формирования

Контролируемые модули / разделы / темы дисциплины	Форма оценочного средства	Шкала оценивания	Критерии оценки
ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия			
Раздел 1. Теоретические аспекты деловых коммуникаций	Коллоквиум	«Отлично» (8-10 баллов)	Полные ответы. Точное раскрытие поставленных вопросов. Свободное владение понятийно-категориальным аппаратом и терминологией соответствующего раздела. Логически корректное и убедительное изложение ответа

		«Хорошо» (5-7 баллов)	Неполные ответы на поставленные вопросы, но большая часть материала изложена (отражена). Умение пользоваться понятийно-категориальным аппаратом и терминологией соответствующего раздела. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа
		«Удовлетворительно» (1-4 балла)	Неточное раскрытие поставленных вопросов. Затруднения с использованием понятийно-категориального аппарата и терминологии соответствующего раздела. Присутствует стремление логически определенно и последовательно изложить ответ
		«Неудовлетворительно» (0 баллов)	Поставленные вопросы не раскрыты либо содержание ответа не соответствует сути вопроса. Неумение использовать понятийно-категориальный аппарат и терминологию соответствующего раздела. Отсутствие логической связи в ответе
	Доклад (сообщение)	«Отлично» (8-10 баллов)	Обозначена проблема и обоснована ее актуальность. Сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция. Выводы сформулированы. Тема раскрыта полностью. Работа выполнена творчески, самостоятельно. Соблюдены требования к оформлению работы. Представление доклада (сообщения) имело мультимедийное сопровождение. Даны правильные ответы на дополнительные вопросы
		«Хорошо» (5-7 баллов)	Основные требования к докладу (сообщению) и его представлению в целом выполнены, но при этом допущены отдельные недочеты. Обозначена проблема и обоснована ее актуальность. Сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, однако не изложена собственная позиция. Выводы сформулированы. Работа выполнена самостоятельно. В целом соблюдены требования к оформлению работы. Представление доклада (сообщения) имело мультимедийное сопровождение. Даны неточные ответы на дополнительные вопросы
		«Удовлетворительно» (2-4 балла)	Имеются существенные отступления от требований к докладам (сообщениям). Тема освещена частично. Имеются неточности в изложении материала. Отсутствует логическая последовательность в суждениях. Допущены фактические ошибки в содержании доклада (сообщения) или при ответе на дополнительные вопросы. Отсутствуют выводы. Имеются недостатки в оформлении работы. Представление доклада (сообщения) было без мультимедийного сопровождения
		«Неудовлетворительно» (0-1 балл)	Тема доклада (сообщения) не раскрыта. Обнаруживается существенное непонимание проблемы. Работа выполнена несамостоятельно. Представление доклада (сообщения) было без мультимедийного сопровождения
			Доклад (сообщение) не представлен

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

Раздел 1. Теоретические аспекты деловых коммуникаций	Коллоквиум	«Отлично» (5 баллов)	Полные ответы. Точное раскрытие поставленных вопросов. Свободное владение понятийно-категориальным аппаратом и терминологией соответствующего раздела. Логически корректное и убедительное изложение ответа
		«Хорошо» (3-4 балла)	Неполные ответы на поставленные вопросы, но большая часть материала изложена (отражена). Умение пользоваться понятийно-категориальным аппаратом и терминологией соответствующего раздела. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа
		«Удовлетворительно» (1-2 балла)	Неточное раскрытие поставленных вопросов. Затруднения с использованием понятийно-категориального аппарата и терминологии соответствующего раздела. Присутствует стремление логически определенно и последовательно изложить ответ
		«Неудовлетворительно» (0 баллов)	Поставленные вопросы не раскрыты либо содержание ответа не соответствует сути вопроса. Неумение использовать понятийно-категориальный аппарат и терминологию соответствующего раздела. Отсутствие логической связи в ответе
Раздел 2. Формы деловых коммуникаций и методы повышения их эффективности	Коллоквиум	«Отлично» (12-15 баллов)	Полные ответы. Точное раскрытие поставленных вопросов. Свободное владение понятийно-категориальным аппаратом и терминологией соответствующего раздела. Логически корректное и убедительное изложение ответа
		«Хорошо» (7-11 баллов)	Неполные ответы на поставленные вопросы, но большая часть материала изложена (отражена). Умение пользоваться понятийно-категориальным аппаратом и терминологией соответствующего раздела. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа
		«Удовлетворительно» (2-6 балла)	Неточное раскрытие поставленных вопросов. Затруднения с использованием понятийно-категориального аппарата и терминологии соответствующего раздела. Присутствует стремление логически определенно и последовательно изложить ответ
		«Неудовлетворительно» (0-1 балл)	Поставленные вопросы не раскрыты либо содержание ответа не соответствует сути вопроса. Неумение использовать понятийно-категориальный аппарат и терминологию соответствующего раздела. Отсутствие логической связи в ответе
	Доклад (сообщение)	«Отлично» (8-10 баллов)	Обозначена проблема и обоснована ее актуальность. Сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция. Выводы сформулированы. Тема раскрыта полностью. Работа выполнена творчески, самостоятельно. Соблюдены требования к оформлению работы. Представление доклада (сообщения) имело мультимедийное сопровождение. Даны правильные ответы на дополнительные вопросы

		«Хорошо» (5-7 баллов)	Основные требования к докладу (сообщению) и его представлению в целом выполнены, но при этом допущены отдельные недочеты. Обозначена проблема и обоснована ее актуальность. Сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, однако не изложена собственная позиция. Выводы сформулированы. Работа выполнена самостоятельно. В целом соблюдены требования к оформлению работы. Представление доклада (сообщения) имело мультимедийное сопровождение. Даны неточные ответы на дополнительные вопросы
		«Удовлетворительно» (2-4 балла)	Имеются существенные отступления от требований к докладам (сообщениям). Тема освещена частично. Имеются неточности в изложении материала. Отсутствует логическая последовательность в суждениях. Допущены фактические ошибки в содержании доклада (сообщения) или при ответе на дополнительные вопросы. Отсутствуют выводы. Имеются недостатки в оформлении работы. Представление доклада (сообщения) было без мультимедийного сопровождения
		«Неудовлетворительно» (0-1 балл)	Тема доклада (сообщения) не раскрыта. Обнаруживается существенное непонимание проблемы. Работа выполнена несамостоятельно. Представление доклада (сообщения) было без мультимедийного сопровождения
			Доклад (сообщение) не представлен

6.2.2 Промежуточная аттестация

Показатели оценивания компетенций в результате изучения дисциплины
в процессе освоения образовательной программы

Показатели оценивания компетенций	
ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Знает	Сущность деловой коммуникации как вида деятельности; основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний; особенности коммуникационных процессов в организации
Умеет	Эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией
Владеет	Навыками и средствами продуктивного общения в деловой сфере; навыками грамотно и профессионально вести деловые переговоры, совещания, дискуссии и т.п.; навыками публичной и научной речи
ПК-8 - организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	
Знает	О закономерностях общения, обмене информацией и взаимодействии людей в процессе профессиональной деятельности; возможности современных информационных технологий и Интернет как средства деловых коммуникаций
Умеет	Эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах в зависимости от целей и задач делового взаимодействия; организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами, организовать деловое совещание, переговоры, презентацию, использовать современные информационные технологии и Интернет как средства деловых коммуникаций
Владеет	Практическими навыками осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств; навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; навыками организации взаимодействия с клиентами и партнерами, организации деловых совещаний, переговоров, презентаций, применения современных информационных технологий и Интернет как средства деловых коммуникаций

**Шкала и критерии оценивания формируемых компетенций
в результате изучения дисциплины в процессе освоения образовательной программы**

Шкала оценивания	Критерии оценки
На зачете	
«Зачтено» (61-100 баллов)	Выставляется студенту, если он определяет рассматриваемые понятия четко и полно, допускает отдельные погрешности в ответе или обнаруживает пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; правильно решает практические задачи полностью или не в полном объеме. В результате следует считать, что компетенция сформирована. Присутствие сформированной компетенции свидетельствует о положительных результатах освоения дисциплины
«Не зачтено» (менее 61 балла)	Выставляется студенту, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины. В результате следует считать, что компетенция не сформирована. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения дисциплины

6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

6.3.1 Текущий контроль

Типовые контрольные задания
для оценки сформированности компетенций в процессе изучения
дисциплины, соотнесенные с этапами их формирования

Контролируемые модули / разделы / темы дисциплины	Форма оценочного средства	№ задания
ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		
Раздел 1. Теоретические аспекты деловых коммуникаций	Коллоквиум	Вопросы 1-15
	Доклад (сообщение)	Темы 1-22
ПК-8 - организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия		
Раздел 1. Теоретические аспекты деловых коммуникаций	Коллоквиум	Вопросы 16-23
Раздел 2. Формы деловых коммуникаций и методы повышения их эффективности	Коллоквиум	Вопросы 24-46
	Доклад (сообщение)	Темы 23-42

Вопросы для коллоквиума

- Определите существенные признаки следующих коммуникаций:
 - рассылка СМС-сообщений сотовым оператором своим абонентам;
 - выступление директора фирмы с тостом на корпоративной вечеринке;
 - радиообъявление в магазине;
 - телефонный опрос;
 - приказ на доске объявлений;
 - разговор сотрудников по поводу задержки зарплаты.
- Опишите и изобразите жесты сомнения, удивления, недоверия.

3. В чем заключается роль рукопожатия? Отработайте деловое рукопожатие с товарищами по группе.
4. Чем формальные коммуникации отличаются от неформальных?
5. Назовите приемлемое расстояние между участниками общения на:
 - деловой встрече;
 - дружеской вечеринке.
6. Каковы отличия массовой коммуникации от публичной и межличностной?
7. Что такое «обратная связь»? В чем она может выражаться по отношению к конкретному рекламному объявлению? По отношению к распоряжению директора предприятия?
8. Что нужно делать, чтобы вас хорошо поняли при беседе?
9. В каких случаях нужно использовать в речи профессиональные термины и выражения, а в каких – стремиться говорить как можно проще?
10. Проанализируйте выпуск вечерних новостей по ТВ. О чем был каждый сюжет? В чем заключается новость? Какую роль играет видеoinформация в структуре сюжета? Можно ли считать информацию беспристрастной? Передает ли журналист свое отношение к описываемым фактам? В чем оно заключается?
11. Что такое деловой этикет? Каковы его основные принципы?
12. Чем деловой этикет отличается от светского?
13. В каких ситуациях проявляется деловой этикет?
14. Каким образом деловой этикет проявляется в письмах?
15. Объясните смысл слов «имидж» и «репутация».
16. Перечислите основные черты бюрократической и органической структур организации.
17. Что такое внутренняя и внешняя среда предприятия?
18. Назовите формальные и неформальные каналы распространения информации внутри компании и во внешней среде.
19. Подтвердите или опровергните с помощью примеров следующие утверждения:
 - а) Информация, передаваемая «по вертикали», искажается чаще той, которая передается «по горизонтали»;
 - б) Слухи в организациях – это зло. С ними надо решительно бороться.
20. Из деловых изданий приведите примеры организаций, где руководство наладило эффективную обратную связь с персоналом. Посредством чего это было достигнуто?
21. Каким образом проводят диагностику (аудит) внутренних коммуникаций в компании?
22. Приведите примеры корпоративных изданий.
23. Приведите примеры позитивных и негативных корпоративных ритуалов.
24. Из каких элементов складывается система маркетинговых коммуникаций компании?
25. В чем заключается концепция интегрированных маркетинговых коммуникаций?
26. В чем особенность рекламы как основной формы маркетинговых коммуникаций?
27. Охарактеризуйте основные этапы организации и проведения выставки.
28. Что такое рекламная кампания? Для чего ее проводят? Какие задачи она решает?
29. Что такое корпоративный имидж? Какими методами он создается?
30. Для чего компания должна развивать отношения со средствами массовой информации. Какие методы для этого используются?
31. Перечислите основные характеристики среды Интернет.
32. Определите место интернет-рекламы в системе маркетинговых коммуникаций.
33. Перечислите известные вам инструменты, технологии и средства интернет-рекламы.
34. Что такое социальные медиа?
35. Какие изображения и знаки могут быть зарегистрированы в качестве товарного знака?
36. Сформулируйте функции фирменного стиля.
37. Перечислите основные носители фирменного стиля.
38. Какую роль играет фирменный цвет (цвета)?
39. Как происходит разработка фирменного стиля?
40. Как происходит внедрение и продвижение фирменного стиля?
41. Какие формы рекламного воздействия принято объединять под термином BTL?

42. Что такое сейлс-промоушн?
43. Что такое POS-материалы? Опишите их.
44. Перечислите наиболее популярные направления спонсорства.
45. В чем состоят задачи спонсорства?
46. Каковы критерии отбора спонсорских мероприятий?

Темы докладов (сообщений)

1. Коммуникация как основа человеческого существования.
2. Процесс коммуникации и его составляющие. Функции и виды коммуникации. Средства коммуникации.
3. Деловая коммуникация в межкультурном контексте.
4. Вербальные и невербальные средства общения и их функция в деловой коммуникации
5. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.
6. Виды и способы презентации. Техника успешных презентаций.
7. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления.
8. Давление в переговорах и способы противостояния.
9. Коммуникативные ошибки в деловом общении и способы их предупреждения.
10. Значение коммуникаций для эффективности менеджеров.
11. Культура и этика делового общения.
12. Бизнес-этикет в разных культурах.
13. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах. Техника убеждения в переговорах.
14. Публичное выступление. Этапы выступления, сценарии информационного выступления.
15. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
16. Специфика составления деловой корреспонденции.
17. Специфика телефонных переговоров с точки зрения бизнес-этикета.
18. Функции деловых переговоров, составляющие процесса деловых переговоров
19. Деловые коммуникации в рамках проектов, кампаний и инициатив.
20. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
21. Конфликты и конфликтные ситуации в деловых отношениях. Пути и способы их разрешения.
22. Современные стандарты управления внутренними корпоративными коммуникациями.
23. Организация внутрикорпоративного информационного пространства как пространства деловых коммуникаций.
24. Аспекты деловой коммуникации, необходимые в процессе продаж.
25. Комплекс маркетинговых коммуникаций.
26. Принципы функционирования маркетинговых служб предприятия.
27. Виды интернет-рекламы. Особенности и проблемы.
28. Виды и особенности наружной рекламы.
29. Особенности размещения телевизионной рекламы.
30. Особенности взаимоотношений рекламодателя и рекламного агента.
31. Коммуникация в Интернет. Типовое электронное письмо.
32. Корпоративные издания, сайт и Интернет как каналы внутренней деловой коммуникации.
33. Коммуникация в Интернет с представителями разных культур.
34. Особенности взаимодействия в электронной среде.
35. Особенности деловой коммуникации в социальных сетях
36. Экономические агенты и структура экономических связей коммуникационного процесса.
37. Особенности компьютерно-опосредованной деловой коммуникации по сравнению с

коммуникацией лицом к лицу.

38. Развитие и роль телекоммуникационных систем для деловых коммуникаций.
39. Специфика электронных переговоров.
40. Информационные коммуникации с точки зрения системного подхода.
41. Основные правила размещения рекламных объявлений в газетах и журналах.
42. Определения PR, лоббирование, спонсорство.

Типовые контрольные задания
для оценки сформированности компетенций в результате изучения
дисциплины в процессе освоения образовательной программы,
соотнесенные с этапами их формирования

Контролируемые модули / разделы / темы дисциплины	№ вопроса / задания для проверки уровня обученности		
	Знать	Уметь	Владеть
ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия			
Раздел 1. Теоретические аспекты деловых коммуникаций	Вопросы 1-6	Задание 1-15	Задание 1-5
ПК-8 - организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия			
Раздел 1. Теоретические аспекты деловых коммуникаций	Вопросы 7-15	Задание 16-25	Задание 6-7
Раздел 2. Формы деловых коммуникаций и методы повышения их эффективности	Вопросы 16-25	Задание 26-40	Задание 8-17

Вопросы для проверки уровня обученности ЗНАТЬ (ответьте на теоретические вопросы)

1. Теория коммуникации в системе научного знания.
2. Общение как коммуникация. Общение как взаимодействие. Вербальный канал общения. Невербальные особенности в процессе делового общения.
3. Формальные и неформальные коммуникации в организации.
4. Корпоративная культура. Ее составляющие и методы диагностики.
5. Корпоративная социальная ответственность.
6. Способы обратной связи во внутренних корпоративных коммуникациях.
7. Правила успешного публичного выступления.
8. Деловые переговоры как форма делового общения.
9. Этикет и культура поведения делового человека. Правила этикета.
10. Реквизиты делового документа. Понятие и классификация деловых писем.
11. Внешняя среда организации: факторы и контактные аудитории. Внутренняя среда организации.
12. Развитие отношений с персоналом методами связей с общественностью.
13. Паблик рилейшнз в системе менеджмента и маркетинга.
14. Корпоративная символика. Фирменный стиль.
15. Понятия «бренд», «бренд-менеджмент», «брендинг». Основные способы формирования и развития бренда.
16. Корпоративный сайт. Его роль в деятельности современной организации, особенности контента и дизайна.
17. Концепция интегрированных маркетинговых коммуникаций.
18. Реклама как основная форма маркетинговых коммуникаций.
19. Методы продвижения компании в Интернете.
20. Участие в выставках: основные этапы организации и проведения выставки. Функции выставки.
21. Понятие PR-кампании. Цели и задачи PR-кампании. Средства PR-кампании.
22. Инструменты интернет-коммуникации коммерческой организации.
23. Понятие «социальные медиа» и их значение для современного бизнеса.

24. Спонсорство как социальная технология.
25. Коммуникация с клиентами с использованием социальных сетей. Блог компании – правила ведения.

Вопросы / Задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ (выполните предложенное задание)

- | | | |
|----|--|---|
| 1 | Специфической особенностью Делового общения является... | а) неограниченность во времени
б) регламентированность
в) отсутствие норм и правил
г) разговор на дурака |
| 2 | Деловой этикет включает в себя группы правил: | а) нормы делового взаимодействия
б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
в) требования руководителя к высшему управленческому звену
г) приказы подчиненного для руководителя |
| 3 | Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать вопросы открытого типа, на которые требуется ответ... | а) развернутый
б) однозначный
в) альтернативный
г) неопределенный |
| 4 | К невербальным средствам общения относят | а) жесты, походку
б) взгляд, мимику
в) все вышеперечисленное
г) ничего из вышеперечисленного |
| 5 | Коммуникативная сторона общения состоит в | а) организации взаимодействия между партнерами
б) процессе восприятия друг друга партнерами
в) обмене информацией между людьми
г) организации процесса взаимопонимания |
| 6 | Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций | а) противоположных
б) конфликтных
в) любовных
г) нестандартных |
| 7 | Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия... | а) собственные
б) оппонентов
в) тех, кто их поддерживает
г) тех, кто поддерживает оппонентов |
| 8 | Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию... | а) с заранее планируемым эффектом и результатом
б) происходящую случайно
в) с непланируемым заранее эффектом и результатом
г) носящую информативный характер |
| 9 | Деловая беседа... | а) характеризуется частым переходом от одной темы к другой
б) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
в) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
г) отличается разнообразием обсуждаемых тем |
| 10 | Преимущества Деловой беседы как формы взаимной коммуникации | а) повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера
б) невозможностью дифференцированного подхода к |

- обусловлены прежде всего...
- 11 Дистанция, на которой разговаривают собеседники...
- 12 Переговоры по телефону относятся к виду общения
- 13 Общение - это
- 14 Общение, направленное на получение односторонней выгоды называется
- 15 Уникальность, неповторимость конкретного человека называется
- 16 Проблемная или дисциплинарная беседа предназначена, прежде всего, для того, чтобы:
- 17 Обмен информацией при деловом общении это:
- 18 Взаимные уступки конфликтующих сторон называются
- 19 Неправильно выбранный имидж делового человека может вызвать:
- 20 Свод норм и правил поведения называется:
- 21 Деловой протокол - это:
- 22 Деловое общение - это:
- учету всех факторов проблемы
- в) ощущением собственной слабости в решении проблем
- г) непониманием всех участников процесса
- а) очень символична и зависит от многих факторов
- б) не имеет значения
- в) зависит только от национальных особенностей
- г) зависит только от взаимоотношений собеседников
- а) непосредственному
- б) опосредственному
- в) и тому, и другому
- г) ни к чему из перечисленного
- а) процесс взаимного согласия
- б) процесс взаимопонимания
- в) процесс взаимодействия
- г) процесс обмена информацией
- а) деловым
- б) манипулятивным
- в) светским
- г) духовным
- а) субъектом
- б) объектом
- в) индивидом
- г) индивидуальностью
- а) выяснить детали проблемной ситуации
- б) получить информацию для решения проблемы
- в) использовать власть для наказания виновных
- г) наложить штрафные санкции
- а) коммуникация
- б) перцепция
- в) восприятие
- г) воздействие
- а) приспособлением
- б) конкуренцией
- в) конфронтацией
- г) компромиссом
- а) ошибки первого впечатления
- б) трудности развития деловых отношений
- в) и то, и другое
- г) ни то, ни другое
- а) этикой
- б) эстетикой
- в) воспитанностью
- г) вежливостью
- а) установленный порядок поведения в обществе
- б) разделение по чинам, сословиям, знатности рода
- в) свод правил, в соответствии с которыми регулируется порядок различных церемоний
- г) формы одежды, официальной переписки и др.
- а) Взаимодействие людей, содержанием, которого является взаимное познание и обмен информацией с помощью различных средств коммуникаций в целях установления взаимоотношений, благоприятных для совместной деятельности
- б) Процесс непосредственных взаимоотношений, обращения людей друг к другу, основанный на разумном понимании и намеренной передаче знаний, мыслей и переживаний в соответствии с социальными нормами и усло-

- виями осуществляемой деятельности
- в) Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели
- г) Взаимодействие групп людей, содержанием которого является взаимное обмен информацией с помощью многообразных средств коммуникаций в целях установления связей для коллективной деятельности
- 23 Сущностью делового общения является:
- а) Достижение конкретного делового эффекта
- б) Налаживание дружеского контакта
- в) Установление прочных союзов между людьми
- г) Налаживание межличностных отношений
- 24 Содержание делового общения предполагает:
- а) Установлений коммуникаций, значимых для подчиненных и руководства
- б) Индивидуальные действия каждого участник коммуникативного акта, направленные на передачу информации
- в) Обмен информацией, значимой для участников общения
- г) Согласованность действий, понимание и принятие каждым участником целей, задач и специфики этой деятельности, своей роли и своих возможностей по ее реализации.
- 25 Деловой этикет - это:
- а) Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности
- б) Система человеческих ценностей, которые признаются партнерами по общению
- в) Установленный порядок поведения сторон в деловом взаимодействии
- г) Совокупность социального опыта индивидов, входящих во взаимодействие
- 26 Общение предполагает взаимосвязь сторон:
- а) Перцептивной, коммуникативной, интерактивной
- б) Коммуникативной, интерактивной, когнитивной
- в) Перцептивной, информационной, интеллектуальной
- г) Информационной, интерактивной, когнитивной
- 27 Деловой этикет включает в себя группы правил
- а) нормы, взаимодействие равных по статусу
- б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- в) требования руководителя к высшему управленческому звену
- г) приказы подчиненного для руководителя
- 28 Сложившееся устойчивое привычное представление людей о чем-либо называется
- а) стереотипом
- б) идентификацией
- в) перцепцией
- г) коммуникацией
- 29 Переговоры - обсуждение с целью:
- а) приятного времяпрепровождения
- б) заключение соглашения по какому-либо вопросу
- в) выяснение отношений
- г) навязывания своих условий сделки
- 30 Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются:
- а) пикники
- б) совещания и собрания
- в) тренинги
- г) деловые игры
- 31 Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме:
- а) невербальной
- б) вербальной
- в) рефлексивной

- | | | |
|----|--|---|
| | | г) нерефлексивной |
| 32 | Какая аргументация наиболее эффективна | а) убеждение посредством логически значимых выводов
б) эмоциональная
в) ссылка на авторитет
г) утверждение собственного мнения |
| 33 | Что не относится к функции деловой беседы? | а) совместный поиск, выдвижение и оперативную разработку рабочих идей и замыслов
б) передача информации
в) стимулирование деловой активности
г) контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий |
| 34 | Важным элементом Деловой беседы является умение... | а) говорить
б) молчать
в) слушать
г) критиковать |
| 35 | Главное требование культуры делового общения по телефону это... | а) краткость (лаконичность) изложения
б) длительность общения
в) четкость изложения
г) жесткость в разговоре |
| 36 | Средством вербального общения является: | а) мимика
б) слово
в) и то, и другое
г) ни то, ни другое |
| 37 | Процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного решения называется | а) конфронтацией
б) переговорами
в) компромиссом
г) коммуникацией |
| 38 | Деловая переписка относится к средствам общения | а) вербальным
б) невербальным
в) и тем, и другим
г) ни тем, ни другим |
| 39 | Коммуникация это: | а) понимание
б) обмен информацией
в) воздействие
г) сопереживание |
| 40 | Наиболее распространенной формой Делового общения | а) монолог
б) общение группой
в) диалоговое общение
г) молчание |

Задания для проверки уровня обученности ВЛАДЕТЬ (выполните предложенное задание)

1. Составьте убедительное устное обращение к однокурсникам с призывом собрать вещи и игрушки для воспитанников детского дома. Выступите с этой речью перед аудиторией.
2. Составьте письменное обращение к заведующему кафедрой с предложением провести студенческую научную конференцию. Используйте правила речевого этикета.
3. Составьте повестку дня заседания студенческого совета. Составьте текст приглашения членов совета на заседание. Каким образом лучше довести до них эту информацию?
4. Представьте, что вам надо провести презентацию нового корма для животных в зоомагазине. На семинаре выступите с убедительной и интересной презентацией. Подготовьте изображения для наглядности.
5. Составьте речь для директора школы на празднике Дня знаний.
6. Разработайте план развлекательного корпоративного мероприятия.
7. Разработайте план праздника Дня рождения компании.

8. Найдите в Интернете сайты следующих компаний и проанализируйте их структуру и оформление:

- сеть магазинов «Перекресток»;
- НК «Лукойл»;
- интернет-магазин www.sportxt.ru.

9. Какую информацию должен содержать сайт:

- компании, специализирующейся на пассажирских перевозках;
- сетевого салона красоты;
- издательства деловой литературы?

10. Напишите три поста от имени генерального директора крупной строительной компании для размещения в его персональном блоге.

11. Напишите три поста в собственный блог с положительными отзывами об услугах или товарах какой-либо компании.

12. Из рекламной продукции и оформления мест продажи трех конкурирующих компаний в сфере торговли сотовыми телефонами выделите основные элементы фирменного стиля каждой компании. Сформулируйте, какие идеи передает каждый фирменный стиль.

13. Из рекламной продукции и оформления офисов трех банков выделите основные элементы фирменного стиля каждого банка. Сформулируйте, какие идеи передает каждый фирменный стиль.

14. Представьте себя в роли директора по маркетингу фитнесклуба. Предложите, на какой сувенирной продукции должна содержаться фирменная символика.

15. Составьте план проведения акции по раздаче образцов. Укажите, какое оборудование должно быть использовано, распределите рабочее время промо-персонала, рассчитайте дни акции и количество точек ее проведения.

16. Составьте условия акции «Подарок за покупку». Каким образом следует довести их до покупателей?

17. Найдите в Интернете информацию о спонсорской деятельности известных брендов в таких областях бизнеса, как: сотовая связь, торговля, общественное питание.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания сформированности компетенций, соотнесенные с этапами их формирования

Контролируемые модули / разделы / темы дисциплины	Форма оценочного средства	Методические материалы
ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		
Раздел 1. Теоретические аспекты деловых коммуникаций	Коллоквиум	Методические указания по подготовке к коллоквиуму
	Доклад (сообщение)	Методические указания по подготовке доклада (сообщения)
ПК-8 - организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия		
Раздел 1. Теоретические аспекты деловых коммуникаций	Коллоквиум	Методические указания по подготовке к коллоквиуму
Раздел 2. Формы деловых коммуникаций и методы повышения их эффективности	Коллоквиум	Методические указания по подготовке к коллоквиуму
	Доклад (сообщение)	Методические указания по подготовке доклада (сообщения)

Методические указания по подготовке доклада (сообщения)

Доклад (сообщение) – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической или научно-исследовательской темы. Цель выполнения доклада (сообщения) состоит в том, чтобы научить обучающихся связывать теорию с практикой, пользоваться литературой, статистическими данными, привить умение публично излагать сложные вопросы.

Работа обучающегося над докладом (сообщением) состоит из следующих этапов: выбор темы, накопление информационного материала, подготовка доклада (сообщения), выступление на семинаре.

Прежде чем приступить к подбору соответствующей литературы, целесообразно наметить общий предварительный план доклада (сообщения). План не следует излишне детализировать. В нем перечисляются основные (центральные) вопросы темы в логической последовательности. Перечень основных вопросов заканчивается краткими выводами, которые представляют обобщение важнейших положений, выдвинутых и рассмотренных в докладе (сообщении). При работе над докладом (сообщением) необходимо внимательно изучить соответствующую теме литературу, включая монографии, а также материалы, публикуемые в журналах и сети Интернет.

Когда обучающийся в достаточной степени накопил и изучил материал по соответствующей теме, он принимается за его систематизацию. Внимательно перечитывая свой конспект, обучающийся располагает материал в той последовательности, которая представляется ему наиболее стройной и целесообразной. Одновременно обучающийся фиксирует собственные мысли, которые он считает нужным изложить в тексте доклада (сообщения).

Основному тексту в докладе (сообщении) предшествует введение. В нем необходимо показать значение, актуальность рассматриваемой проблемы, обоснованность причины выбора темы. Кроме того, следует отметить, в каких произведениях известных ученых-экономистов рассматривается изучаемая проблема. В основной части работы большое внимание следует уделить глубокому теоретическому освещению как темы в целом, так и отдельных ее вопросов, правильно увязать теоретические положения с практикой, конкретным фактическим и цифровым материалом. Представление доклада (сообщения) должно иметь мультимедийное сопровождение.

После обсуждения доклада (сообщения) в группе работа обучающегося оценивается преподавателем.

Методические указания по подготовке к коллоквиуму

Коллоквиум представляет собой средство контроля усвоения учебного материала темы или раздела дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися. Целью коллоквиума является формирование у обучающегося навыков анализа теоретических проблем на основе самостоятельного изучения учебной и научной литературы. На коллоквиум выносятся, как правило, наиболее крупные и проблемные теоретические вопросы. От обучающегося требуется:

- владение изученным в ходе учебного процесса материалом, относящимся к рассматриваемой проблеме;
- знание разных точек зрения, высказанных в экономической литературе по соответствующей проблеме, умение сопоставлять их между собой;
- наличие собственного мнения по обсуждаемым вопросам и умение его аргументировать.

Коллоквиум – это не только форма контроля, но и метод углубления, закрепления знаний обучающихся, так как в ходе собеседования преподаватель разъясняет сложные вопросы, возникающие у обучающегося в процессе изучения учебного материала. Однако коллоквиум не консультация и не экзамен. Его задача добиться глубокого изучения отобранного материала, пробудить у обучающегося стремление к чтению дополнительной экономической литературы. Экзамен завершает изучение определенного раздела учебного курса и должен показать умение обучающегося использовать полученные знания в ходе подготовки и сдачи

коллоквиума при ответах на экзаменационные вопросы. Коллоквиум может проводиться в устной или письменной форме.

Подготовка к коллоквиуму предполагает несколько этапов. Подготовка к коллоквиуму начинается с установочной консультации преподавателя, на которой он разъясняет развернутую тематику проблемы, рекомендует литературу для изучения и объясняет процедуру проведения коллоквиума. Как правило, на самостоятельную подготовку к коллоквиуму обучающемуся отводится 2-3 недели. Подготовка включает в себя изучение рекомендованной литературы и (по указанию преподавателя) конспектирование важнейших источников. Коллоквиум проводится в форме индивидуальной беседы преподавателя с каждым обучающимся или беседы в небольших группах (3-5 человек). Обычно преподаватель задает несколько кратких конкретных вопросов, позволяющих выяснить степень добросовестности работы с литературой, контролирует конспект. Далее более подробно обсуждается какая-либо сторона проблемы, что позволяет оценить уровень понимания. Проведение коллоквиума позволяет обучающемуся приобрести опыт работы над первоисточниками, что в дальнейшем поможет с меньшими затратами времени работать над литературой при подготовке к зачету.

7 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1. Основная литература:

1. Кривокора, Е.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: уч. пос. / Е.И. Кривокора - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518602>

2. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебник / В.К. Борисов [и др.]. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=502708#>

7.2. Дополнительная литература:

1. Кошечая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=444527#>

2. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=411372>

3. Сахнюк, Т.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. - Ставрополь: СтГАУ, 2013. - 92 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>

4. Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л. Г. Титова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 271 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=390916>

5. Шарков, Ф. И. Коммуникология [Электронный ресурс]: основы теории коммуникации / Ф.И. Шарков, 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 488 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=414752#>

8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

- Библиотека экономической, бухгалтерской и управленческой литературы <http://eup.ru/>
- Информационный сайт «Делопроизводство, документооборот и документирование» <http://working-papers.ru/>
- Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru/>
- Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» <http://www.ict.edu.ru/>
- Российское образование: федеральный образовательный портал <http://www.edu.ru/>
- Федеральная служба государственной статистики РФ <http://www.gks.ru/>
- Федеральный образовательный портал ЭСМ <http://ecsocman.hse.ru/>
- Журнал «Деловой протокол & этикет» <http://www.protocolonline.ru/>
- Журнал «Секретарское дело» <http://www.sekretarskoe-delo.ru/>
- Журнал «Управление персоналом» <http://www.top-personal.ru/>

9 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется: 1) вести конспектирование основных положений излагаемого материала; 2) обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению; 3) задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций; 4) желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

На практических занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению соответствующих содержанию дисциплины проблем, выработка индивидуальных решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, разбор и описание конкретных ситуаций.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в виде изучения литературных источников и эмпирических данных по публикациям, выполнения индивидуальных заданий, работы с лекционным материалом, самостоятельного изучения отдельных тем дисциплины. Подготовка к контрольным мероприятиям требует от обучающегося не только повторения пройденного материала на аудиторных занятиях, но поиска и анализа материала, выданного на самостоятельное изучение.

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в процессе изучения дисциплины «Деловые коммуникации», проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра в ходе повседневной учебной работы, обеспечивая оценивание хода освоения дисциплины. В частности, текущий контроль успеваемости проводится с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, оценки формирования у них умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, совершенствованию методики обучения, организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется на практических занятиях, а также в ходе индивидуальных консультаций с преподавателем. К оценочным средствам для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине относятся по дисциплине относятся доклад (сообщение) и коллоквиум.

Промежуточная аттестация обучающихся позволяет определить степень достижения запланированных результатов обучения по дисциплине и проводится в форме зачета. Данная форма контроля включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков. Форма проведения зачета (устная, письменная) определяется преподавателем. По результатам зачета выставляется оценка: «зачтено», «не зачтено».

10 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используется следующее программное обеспечение и информационные справочные системы:

1. Desktop Education ALNG LicSAPk OLVS E 1Y Academic Edition Enterprise.
2. СДО «Прометей».

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

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий (помещений)	Перечень основного оборудования, приборов и материалов
1.	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория 425 (кабинет технологии и организации турдеятельности и внутреннего и выездного туризма)	Оснащена специализированной мебелью, мультимедийная система.
2.	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: 508 «Лаборатория программной инженерии и проектирования информационных систем» (компьютерный класс)	Компьютеры, аудиторная доска (мультимедийная)

3.	Учебная аудитория для самостоятельной работы и проведения групповых и индивидуальных консультаций: аудитория 508 «Лаборатория программной инженерии и проектирования информационных систем» (компьютерный класс)	
4.	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория 508 «Лаборатория программной инженерии и проектирования информационных систем» (компьютерный класс)	

12 Иные сведения и (или) материалы

12.1 Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При изучении дисциплины «Деловые коммуникации» используется сочетание отдельных видов учебной работы с методами и формами активизации познавательной деятельности обучающихся с целью достижения запланированных результатов обучения и формирования соответствующих компетенций.

Методы активного и интерактивного обучения
при разных видах учебных занятий

№	Методы активного и интерактивного обучения	Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа
1	Проблемная лекция	+			
2	Решение творческих заданий		+		+