

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»

Арзамасский филиал

Факультет естественных и математических наук

УТВЕРЖДЕНО
решением ученого совета ННГУ
(протокол от 24.11.2021 г. № 14)

**Рабочая программа дисциплины
ДЕЛОВЫЕ И НАУЧНЫЕ КОММУНИКАЦИИ И
ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ**

(наименование дисциплины)

Уровень высшего образования

магистратура

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность

09.04.03 Прикладная информатика

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы

Разработка и управление проектами в области информационных технологий

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Форма обучения

Очная / очно-заочная / заочная

(очная / очно-заочная / заочная)

Арзамас
2021 год

1. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.06 «Деловые и научные коммуникации и взаимоотношения с клиентами» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы направления подготовки 09.04.03 Прикладная информатика, направленность (профиль) Разработка и управление проектами в области информационных технологий.

Дисциплина предназначена для освоения студентами очной / очно-заочной / заочной форм обучения во 2 семестре / во 2 семестре / во 2 семестре.

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

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине (дескрипторы компетенции) **	
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИУК 4.1 Демонстрирует знание современных коммуникативных технологий.	<i>Знать</i> современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации и взаимоотношения с клиентами <i>Уметь</i> применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения при решении задач в предметной области <i>Владеть</i> методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств для достижения цели повышения результативности деятельности	Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины. Вопросы для устного опроса
	ИУК 4.2 Демонстрирует умение применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения.	<i>Знать</i> основы применения на практике коммуникативных технологий, методы и способы делового общения. <i>Уметь</i> применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения. <i>Владеть</i> навыками применения на практике коммуникативных технологий, методы и способы делового общения.	Тест Практические контрольные задания.
	ИУК 4.3 Демонстрирует наличие практического опыта устного и письменного межличностного	Знать основы опыта устного и письменного межличностного делового общения на государственном и иностранном	Учебно-исследовательские реферативные работы.

	делового общения на государственном и иностранном языках.	языках. <i>Уметь</i> применять на практике устное и письменное межличностное деловое общение на государственном и иностранном языках. <i>Владеть</i> навыками практического опыта устного и письменного межличностного делового общения на государственном и иностранном языках.	
ПК-5. Способен планировать и организовывать аналитическую деятельность на всех этапах жизненного цикла ИС (ИИС).	ИПК 5.1 Способен использовать знания об основных этапах жизненного цикла ИС (ИИС).	<i>Знать</i> об основных этапах жизненного цикла ИС (ИИС) в предметной области, в рамках коммуникативной деятельности. <i>Уметь</i> использовать знания об основных этапах жизненного цикла ИС (ИИС). <i>Владеть</i> навыками использования знаний об основных этапах жизненного цикла ИС (ИИС).	Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины. Вопросы для устного опроса
	ИПК 5.2 Способен планировать и организовывать аналитическую деятельность на всех этапах жизненного цикла ИС (ИИС).	<i>Знать</i> основы планирования и организации аналитической деятельности на всех этапах жизненного цикла ИС (ИИС) <i>Уметь</i> планировать и организовывать аналитическую деятельность на всех этапах жизненного цикла ИС (ИИС) с учетом области коммуникации и взаимодействия с клиентами <i>Владеть</i> способностью продемонстрировать практический опыт планирования и организации аналитической деятельности в сфере коммуникации.	Тест Практические контрольные задания.
	ИПК 5.3 Способен продемонстрировать практический опыт планирования и организации аналитической деятельности.	<i>Знать</i> основы практического опыта планирования и организации аналитической деятельности <i>Уметь</i> использовать практический опыт планирования и организации аналитической деятельности <i>Владеть</i> навыками использования практического опыта планирования и организации аналитической деятельности	Учебно-исследовательские реферативные работы.

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Трудоемкость	очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	3 з.е.	3 з.е.	3 з.е.
часов по учебному плану, из них	108	108	108
Контактная работа, в том числе: аудиторные занятия:			
– занятия лекционного типа			
– занятия семинарского типа	32	16	8

В том числе текущий контроль	1	1	1							1	1	1					
Зачет			4											4			
ИТОГО	108	108	108				32	16	8	1	1	1		4	75	91	95

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, консультаций.

4. Учебно-методические обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа является важнейшей составной частью учебного процесса и обязанностью каждого студента.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс Деловые и научные коммуникации и взаимоотношения с клиентами, <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=8008>, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Деловые и научные коммуникации и взаимоотношения с клиентами» осуществляется в следующих видах: работа с основной и дополнительной литературой; работа по подготовке к сообщению или к беседе, или устному опросу на занятии; написание учебно-исследовательских реферативных работ; самостоятельное изучение отдельных тем (вопросов), в соответствии со структурой дисциплины по учебной и специальной литературе; решение упражнений (стандартных задач) по образцу.

Рекомендации для работы с основной и дополнительной литературой

Работа с литературой должна сопровождаться записями в форме конспекта, плана, тезисов. При этом важно не только привлечь более широкий круг литературы, но и суметь на ее основе разобраться в степени изученности темы. Стоит выявить дискуссионные вопросы, нерешенные проблемы, попытаться высказать свое отношение к ним. Привести и аргументировать свою точку зрения или отметить, какой из имеющихся в литературе точек зрения по данной проблематике придерживаетесь и почему.

По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки. Необходимо вести систематическую работу над литературными источниками. Необходимо изучать не только литературу, рекомендуемую в данных учебно-методических материалах, но и новые, важные издания по курсу, вышедшие в свет после публикации. При этом следует выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю.

Рекомендации к работе по подготовке к сообщению или к беседе, устному опросу на занятии

1. При подготовке сообщения, ответа используйте несколько источников литературы по выбранной теме (вопросу), используйте печатные издания и источники электронных библиотек или Интернет-ресурсов.

2. Сделайте цитаты из книг и статей по выбранной теме (обратите внимание на непонятные слова и выражения, уточните их значение в справочной литературе).

3. Проанализируйте собранный материал и составьте план сообщения или ответа, акцентируя внимание на наиболее важных моментах.

4. Напишите основные положения сообщения или ответа в соответствии с планом, выписывая по каждому пункту несколько предложений.

5. Перескажите текст сообщения или ответа, корректируя последовательность изложения материала.

6. Подготовленное сообщение может сопровождаться презентацией, иллюстрирующей его основные положения.

Показатели результатов работы для самопроверки:

- полнота и качество информации по заданной теме;
- свободное владение материалом сообщения или доклада;
- логичность и четкость изложения материала;
- наличие и качество презентационного материала.

Рекомендации к работе над написанием научно-исследовательского реферата

Реферат – краткое изложение в письменном виде или форме публичного доклада содержания научного труда (трудов), литературы по теме. При подготовке реферата студент самостоятельно изучает группу источников по определённой теме, которая, как правило, подробно не освещается на лекциях. Цель написания реферата – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к таким работам. Это самостоятельная учебно-исследовательская работа студента, где раскрывается суть исследуемой проблемы, приводятся различные точки зрения, собственные взгляды на нее.

Основные этапы подготовки реферата:

- выбор темы;
- консультации преподавателя;
- подготовка плана реферата;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста реферата;
- оформление рукописи и предоставление ее преподавателю;
- защита реферата.

Объем реферата должен составлять 15-30 страниц машинописного текста.

При написании реферата следует подбирать литературу, освещающую как теоретическую, так и практическую стороны проблемы.

В процессе выполнения реферата необходимо учитывать следующее:

• во введении на одной странице должна быть показана цель написания реферата, указаны задачи. Кратко следует коснуться содержания отдельных разделов работы, охарактеризовать в общих чертах основные источники, которые нашли свое отражение в работе.

• в текстовой части рассматриваются основные вопросы реферата.

В заключении следует сделать общие выводы и кратко изложить изученные положения (представить содержание реферата в тезисной форме).

После заключения необходимо привести список литературы

Примерный алгоритм действий при написании реферата:

1. Подберите и изучите основные источники по теме (как правило, при разработке реферата или доклада используется не менее 8-15 различных источников).

2. Составьте библиографию.

3. Разработайте план реферата или доклада исходя из имеющейся информации.

4. Обработайте и систематизируйте подобранную информацию по теме.

5. Отредактируйте текст реферата или доклад с использованием компьютерных технологий.

6. Подготовьте публичное выступление по материалам реферата или доклада, желательно подготовить презентацию, иллюстрирующую основные положения работы.

Критерии результатов работы для самопроверки:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;

- соответствие оформления реферата или доклада предъявляемым требованиям.

Самостоятельное изучение отдельных тем (вопросов) в соответствии со структурой дисциплины по учебной и специальной литературе

Активизация учебной деятельности и индивидуализация обучения предполагает вынесение для самостоятельного изучения отдельных тем или вопросов. Выбор тем (вопросов) для самостоятельного изучения – одна из ключевых проблем педагога в организации эффективной работы обучающихся по овладению учебным материалом.

Особую роль самостоятельное изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины играет для студентов заочной формы обучения.

При этом, как правило, основанием выбора является наилучшая обеспеченность литературой и учебно-методическими материалами по данной теме, ее обобщающий характер, сформированный на аудиторных занятиях алгоритм изучения. Обязательным условием результативности самостоятельного освоения темы (вопроса) является контроль выполнения задания.

Вопросы для самостоятельного изучения тем (вопросов) указаны в рабочей программе дисциплины (модуля).

Результаты самостоятельного изучения вопросов, будут проверены преподавателем в форме: опросов, контрольных тематических работ, тестовых заданий, рефератов, ответов на зачете.

Подготовка к промежуточной аттестации: подготовка к зачету

Методические рекомендации по подготовке к зачету

Зачет проводится в традиционной форме (ответ на вопросы, тестирование).

Подготовка к зачету начинается с первого занятия по дисциплине. При этом важно с самого начала планомерно осваивать материал, руководствуясь требованиями, конспектировать важные для решения учебных задач источники, обращаться к преподавателю за консультацией по неувоенным вопросам.

Для подготовки к сдаче зачета необходимо первоначально прочитать лекционный материал, а также соответствующие разделы рекомендуемых изданий. Лучшим вариантом является тот, при котором при подготовке используется несколько источников информации. Это способствует разностороннему восприятию каждой конкретной темы дисциплины.

В обобщённом варианте подготовка к сдаче зачета включает в себя:

- просмотр программы учебной дисциплины, перечня вопросов к зачету;
- подбор рекомендованных преподавателем источников (учебников, нормативных правовых актов, дополнительной литературы и т.д.),
- использование конспектов лекций, материалов занятий и их изучение;
- консультирование у преподавателя.

Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу

адреса доступа к документам

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

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

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется оценка сформированности компонентов компетенций (полнота знаний/ наличие умений/ навыков), т.е.

результатов обучения, указанных в таблице п.2 настоящей рабочей программы, на основе оценки усвоения содержания дисциплины.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенции в ходе промежуточной аттестации по дисциплине проводится на основе учета текущей успеваемости в ходе освоения дисциплины и учета результата сдачи промежуточной аттестации.

Выявленные признаки несформированности компонентов (индикаторов) хотя бы одной компетенции не позволяют выставить интегрированную положительную оценку сформированности компетенций и освоения дисциплины на данном этапе обучения.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации, которая вносится в зачетно-экзаменационную ведомость по дисциплине и зачетную книжку студента, осуществляется по следующей оценочной шкале.

Шкала оценки сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
Зачтено	Отлично	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Хорошо	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент готов самостоятельно решать только различные стандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Удовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует в целом требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент способен решать лишь минимум стандартных профессиональных задач в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
Не зачтено	Неудовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций не соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент не готов решать профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы

Шкала оценивания сформированности компетенции

Уровень сформированности компетенции (индикатора достижения компетенции)				
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<u>Знания</u>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем требованиям программы подготовки, без ошибок.

<u>Умения</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
<u>Навыки</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.

5.2 Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Критерии оценивания письменных контрольных работ

оценка «отлично» выставляется студенту, если представленная контрольная работа выполнена полностью без ошибок и недочетов;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если представленная контрольная работа выполнена полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если представленная им контрольная работа выполнена правильно не менее чем на 2/3 всей работы или в работе допущены не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если число ошибок и недочетов в работе превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Критерии оценки тестирования

Оценка "отлично" - 85-100% правильных ответов;

Оценка "хорошо" 66-84 % правильных ответов;

Оценка "удовлетворительно" – 50-65 % правильных ответов;

Оценка "неудовлетворительно" - меньше 50 %.

Критерии оценки учебно-исследовательских реферативных работ

Оценка "отлично" - Реферативная работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (в процессе выступления с докладом).

Оценка "хорошо"- Реферативная работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (в процессе выступления с докладом), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.

Оценка "удовлетворительно"- Реферативная работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы (в процессе выступления с докладом) путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.

Оценка «неудовлетворительно» ставится за рефераты, в которых нет информации о проблематике работы и ее месте в контексте других работ по исследуемой теме.

Критерии оценки выполнения контрольных заданий по теоретическим основам дисциплины

Оценка «отлично» - Ответ полный и правильный на основании изученной теории; материал изложен в необходимой логической последовательности, грамотный научный язык; ответ самостоятельный.

Оценка «хорошо» - Ответ полный и правильный на основании изученной теории; материал изложен в необходимой логической последовательности при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» - Ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или неполный, несвязный ответ.

Оценка «неудовлетворительно» - Ответ обнаруживает непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые не могут быть исправлены при наводящих вопросах преподавателя.

Критерии оценки выполнения практических контрольных заданий

Оценка «зачтено» - Ответ полный и правильный на основании изученной теории; теоретический материал и решение поставленных задач изложены в необходимой логической последовательности, грамотный научный язык; ответ самостоятельный. Могут быть допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

Оценка «не зачтено» - Ответ обнаруживает непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые не могут быть исправлены при наводящих вопросах преподавателя.

Критерии устного ответа студента при опросе на занятии / на зачете

Оценка «отлично» выставляется, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с ситуационными заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Оценка «хорошо» выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при анализе информации.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, при котором студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении анализа информации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, в ответе которого обнаружились существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и / или неумение использовать полученные знания.

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения и для контроля формирования компетенции

Вопросы для собеседования (вопросы для устного опроса) по теоретическим основам дисциплины для оценки сформированности компетенции УК 4

Приведите описание основных понятий и утверждений по следующим предложенным вопросам дисциплины «Деловые и научные коммуникации и взаимоотношения с клиентами»:

1. Основные этапы становления теории коммуникации как науки.
2. Предмет науки о коммуникации.
3. Объясните соотношение понятия «коммуникация» и «общение».
4. Социальные основы деловых коммуникаций.

5. Объект, предмет и задачи науки «Деловые коммуникации».
6. Методы исследования в науке «Деловые коммуникации».
7. Основные виды деловых коммуникаций.
8. Дайте характеристику формальным и неформальным коммуникациям.
9. Формы деловых коммуникаций.
10. Структура любой коммуникации.
11. Дайте характеристику линейным моделям коммуникации, выделите их сильные и слабые стороны.
12. Обратная связь, и ее функция в коммуникации.
13. Барьеры коммуникации.
14. Пути преодоления барьеров коммуникации.
15. Специфика делового общения.
16. Коммуникативные барьеры в общении.
17. Экстраверты и интроверты, как они проявляют себя в деловом общении?
18. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
19. Речевые технологии делового общения.
20. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
21. Назовите, какие стадии проходит рабочая группа в процессе своего формирования.
22. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
23. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
24. Деловое совещание как один из видов делового общения.
25. Виды деловых совещаний в сфере бизнеса и их характеристика.
26. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
27. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
28. Правила делового общения по телефону.
29. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
30. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
31. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.

для оценки сформированности компетенции ПК 5

32. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
33. Структура и динамика конфликта.
34. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
35. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
36. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
37. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
38. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
39. Стратегия и тактика проведения переговоров.
40. Требования к культуре деловой речи.
41. Нравственная основа делового этикета.
42. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
43. Основные требования к записи бесед (переговоров).
44. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
45. Различие между позициями и интересами на переговорах.
46. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
47. Психологические аспекты делового общения.
48. Этические нормы деловых и научных коммуникаций.
49. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
50. Сущность научных коммуникаций.
51. Дисциплинарные научные сообщества.
52. Междисциплинарные научные сообщества.
53. Обоснуйте необходимость знания психологических качеств людей в общении с клиентами.
54. Основы деловой этики в современном бизнесе.

55. Обоснуйте необходимость знания психологических качеств людей в деловом общении.
56. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ делового общения.
57. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
58. Общие этические принципы и нормы делового общения.
59. Роль этикета и культуры поведения в бизнесе.
60. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
61. Манера общения и имидж делового человека.
62. Особенности осуществления всех форм деловой коммуникации при использовании ИТ-технологий.
63. Роль информационной среды на реализацию разных форм деловой коммуникации.
64. Специфика электронных переговоров.

**Типовые практические контрольные задания по дисциплине для оценки
сформированности компетенции УК 4**

1. Перечислить и охарактеризовать особенности виртуальных коммуникаций в научной среде.
2. Перечислить и охарактеризовать особенности виртуальных коммуникаций в деловой среде.
3. Составить свой психологический портрет.
4. Охарактеризовать свои параметры эмоционального интеллекта.
5. Написать деловое письмо. Письмо–уведомление. Письмо–отказ. Письмо–просьбу (на русском и английском языках).

для оценки сформированности компетенции ПК 5

6. Подготовить вариант деловой презентации.
7. Описать конфликт, предложить его аналитический разбор и возможные способы решения.
8. Описать различные стили лидерства.
9. Самопрезентация (импровизированный рассказ о себе в течении 2-3-х минут). Групповой анализ вербальных и невербальных параметров выступающего.
10. По ряду физиогномических параметров попытаться выявить основные черты характера человека.
11. По невербальным параметрам (походка, мимика, жесты, положение в пространстве) определить психологическое состояние человека. Статус коммуникации, если партнеров несколько.

**Темы учебно-исследовательских реферативных работ для оценки
сформированности компетенции УК 4**

1. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
2. Особенности западного и восточного делового общения.
3. Вербальные и невербальные средства общения и функция в деловой коммуникации.
4. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
5. Характеристики конфликтного поведения. Виды и способы устранения конфликтов.
6. Взаимосвязь национального характера и менталитета.
7. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
8. Значение невербальной стороны коммуникации в межкультурном общении.
9. Гендерный аспект в деловой коммуникации, в бизнесе.
10. Виды и способы презентаций.
11. Техника успешных презентаций.
12. Основные ошибки при проведении презентаций.
13. Моя система тайм-менеджмента.
14. Технологии тайм-менеджмента.
15. Особенности осуществления всех форм деловой коммуникации при использовании ИТ-технологий.

для оценки сформированности компетенции ПК 5

16. Роль информационной среды на реализацию разных форм деловой коммуникации.

17. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
18. Профессиональные сетевые сообщества и деловые коммуникации.
19. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
20. Вербальные и невербальные средства общения и их функция в деловой коммуникации.
21. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
22. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
23. Личностные аспекты деловых коммуникаций
24. Личностные аспекты научных коммуникаций
25. Личность и научное сообщество
26. Самопрезентация личности в деловых коммуникациях.
27. Особенности групповых коммуникаций в системе науки.
28. Основные методы предупреждения конфликтов.
29. Информационные системы коммуникаций в современном мире.
30. Интернет-совещания, их роль в деловых коммуникациях.
31. Роль виртуальных коммуникаций в развитии науки.

Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК 4

1. Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:
 - а) простого воспроизводства
 - б) «иерархии эффектов»
 - в) реализации
2. Разрушение коммуникаций Винер назвал:
 - а) энтропией
 - б) антропией
 - в) интропией
3. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:
 - а) общения
 - б) понимания
 - в) восприятия
4. Прямое деловое общение характеризуется:
 - а) ответными реакциями собеседников
 - б) общением в пределах видимости
 - в) непосредственным речевым контактом +
5. Коммуникативное качество, заключающееся в отсутствии в речи нелитературных слов: жаргонизмов, арготизмов, диалектизмов, просторечных слов и слов-паразитов, — это:
 - а) точность
 - б) правильность
 - в) логичность
 - г) чистота
6. Основами деловых коммуникаций являются:
 - А) партнерские отношения
 - Б) взаимный интерес
 - В) личная выгода
7. Устными видами общения являются:
 - А) монолог;
 - Б) диалог;
 - В) полилог.

8. Целью переговоров может быть:
- А) приятное времяпрепровождение;
 - Б) консенсус;
 - В) выяснение отношений;
 - Г) навязывание условий.
9. Качества, необходимые при осуществлении деловых коммуникаций:
- А) компетентность;
 - Б) тактичность;
 - В) доброжелательность;
 - Г) конфликтность.
10. Функциями деловых коммуникаций являются:
- А) инструментальная;
 - Б) поэтическая;
 - В) интегративная;
 - Г) магическая;
 - Д) социального контроля.
11. Условиями реализации деловой коммуникации являются:
- А) информационное содержание;
 - Б) обязательность контактов всех участников;
 - В) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;
 - Г) выражение эмоционального состояния участников.
12. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам:
- А) совместный анализ проблем;
 - Б) приемы военной тактики;
 - В) ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания;
13. Наиболее приемлемые формы окончания выступления:
- А) призыв к действию;
 - Б) постановка вопроса;
 - В) перечисление исследователей обозначенной проблемы;
 - Г) цитирование.
14. Стратегия поведения при возникновении конфликта в деловом общении, когда конфликтующие стремятся принять решение, удовлетворяющее обе стороны – это:
- А) конкуренция;
 - Б) уклонение;
 - В) приспособление;
 - Г) сотрудничество
15. Интерактивная сторона общения состоит в:
- А) обмене информацией между людьми;
 - Б) в организации взаимодействия между людьми;
 - В) включают процесс восприятия друг друга партнерами по общению
- для оценки сформированности компетенции ПК 5**
16. Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются
- А) деструкцией;
 - Б) диссонансом;
 - В) шумом;
 - Г) дисгармонией
17. Создатель сообщений – это
- А) получатель;
 - Б) источник;
 - В) канал.

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

- А) фонетический барьер
- Б) логический барьер
- В) семантический барьер

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

- А) активное рефлексивное слушание
- Б) нерефлексивное слушание
- В) эмпатическое слушание

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

- А) самопрезентации
- Б) социализации
- В) социального контроля

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

- А) интегративная
- Б) трансляционная
- В) самопрезентация

22. Стил ь коммуникаций основанный на поиске взаимного согласия сторон общения по поводу резуль тирующ их действий

- А) обвинительный стил ь;
- Б) директивный стил ь;
- В) стил ь разрешения проблем

23. Конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным:

- А) Деструктивные конфликты
- Б) Конструктивные конфликты
- В) Не подходит ни один вариант из предложенных

24. Использование корпоративной ИС :

- А) упрощает деловую коммуникацию;
- Б) ускоряет время деловой коммуникации;
- В) повышает результативность деловой коммуникации;
- Г) все варианты верны

25. Презентация в деловой коммуникации всегда:

- А) желательна;
- Б) обязательна;
- В) не имеет значения.

26. К традиционным средствам научной коммуникации относится

- А) документальный источник информации
- Б) электронная почта
- В) подведение итогов беседы

27. К фазам деловых переговоров относится

- А) приветствие
- Б) аргументирование
- В) примирение сторон

28. Новой формой научных коммуникаций является

- А) веб-серфинг
- Б) конференция

- В) диспут
29. Целью критики в деловых отношениях является:
- А) устранение ошибок в производстве
- Б) воспитание работника
- В) создание имиджа руководителя
30. Целью деловых коммуникаций является:
- А) общение
- Б) повышение эффективности производства
- В) духовное развитие персонала

Контрольные вопросы для промежуточной аттестации (к зачету)

Вопрос	Код формируемой компетенции
1. Сущность и задачи дисциплины «Деловые и научные коммуникации и взаимоотношения с клиентами».	УК- 4
2. Основные виды деловых и научных коммуникаций.	ПК- 5
3. Формы деловых и научных коммуникаций.	УК- 4
4. Структура деловой и научной коммуникации.	УК- 4
5. Обратная связь, и ее функция в деловой коммуникации.	УК- 4
6. Барьеры коммуникации.	ПК- 5
7. Пути преодоления барьеров коммуникации.	УК- 4
8. Специфика делового общения.	УК- 4
9. Интерактивный аспект деловой коммуникации.	УК- 4
10. Речевые технологии делового общения.	ПК- 5
11. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.	УК- 4
12. Общие требования к деловой беседе и ее структура.	УК- 4
13. Методика подготовки и проведения деловых бесед.	УК- 4
14. Деловое совещание. Виды деловых совещаний.	ПК- 5
15. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.	УК- 4
16. Структура деловых переговоров и основные требования к ним.	УК- 4
17. Правила делового общения по телефону.	УК- 4
18. Профессиональные качества ведущего деловое совещание.	ПК- 5
19. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.	УК- 4
20. Конфликты в деловой коммуникации. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.	ПК- 5
21. Структура и динамика конфликта в деловой коммуникации.	УК- 4
22. Особенности научной коммуникации. Коммуникации в научных сообществах.	УК- 4
23. Понятие конфликта и конфликтной ситуации.	УК- 4
24. Психологические аспекты делового общения и взаимоотношения с клиентами.	ПК- 5
25. Современные подходы к предотвращению и урегулированию конфликтов.	УК- 4
26. Роль эффективного общения во взаимоотношениях с клиентами в профессиональной сфере.	УК- 4
27. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.	УК- 4
28. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.	ПК- 5
29. Стадии развития коллектива. Проблема лидерства.	УК- 4

30. Особенности осуществления всех форм деловой коммуникации при использовании IT-технологий.	УК- 4
31. Особенность и роль презентаций в деловой коммуникации.	УК- 4
32. Роль информационной среды в реализации разных форм деловой и научной коммуникации.	УК- 4
33. Специфика электронных переговоров и взаимоотношений с клиентами.	ПК- 5
34. Роль этикета и культуры поведения в деловом и научном общении.	УК- 4
35. Информационные технологии в деловой и научной коммуникации.	УК- 4
36. Виды, формы и специфика деловой и научной коммуникации в Интернете.	УК- 4
37. Особенности деловой коммуникации в группе, в организации.	ПК- 5
38. Культура и техника речи в презентации в деловой и научной коммуникации.	УК- 4
39. Коммуникация в Интернете с представителями разных культур.	УК- 4
40. Нравственные основы делового общения.	ПК- 5

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Абельская, Р. Ш. Теория и практика делового общения для it-направлений : учеб. пособие для вузов / Р. Ш. Абельская ; под научной редакцией И. Н. Обабокова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 111 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-10091-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. —

URL: <https://urait.ru/bcode/442030>

5. Скибицкий, Э. Г. Научные коммуникации: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 204 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-08934-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/442349>

б) дополнительная литература:

1. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практ. пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Серия : Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/431323>

2. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 118 с. — (Серия : Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-08210-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433659>

3. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для бакалавриата и специалитета / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 384 с. — (Серия : Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432853>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

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

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

Scopus: реферативно-библиографическая база научных публикаций и цитирования. Адрес доступа: <http://www.scopus.com>

Свободно распространяемое программное обеспечение:

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

программное обеспечение 1С:

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

программное обеспечение PascalABC.NET

Электронные библиотечные системы и библиотеки:

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

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

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

Электронная библиотечная система "Znanium" <http://znanium.com/>

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

Фундаментальная библиотека ННГУ www.lib.unn.ru/

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

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

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

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: ноутбук, проектор, экран.

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

Программа дисциплины «**Деловые и научные коммуникации и взаимоотношения с клиентами**» составлена в соответствии с ОС ННГУ по направлению подготовки 09.04.03 Прикладная информатика (уровень магистратуры) (приказ ННГУ от 21.06.2021 г. №348-ОД).

Автор(ы):

Ст. преподаватель

Сугробов В.А.

Рецензент (ы):

к.э.н., доцент

Люшина Э.Ю.

Программа одобрена на заседании кафедры Экономики, управления и информатики от 17.11.2021 года, протокол № 9

к.п.н., доцент

Статувев А.А

Председатель МК

к.п.н., доцент

факультета естественных и математических наук

Володин А.М.

П.6. а) СОГЛАСОВАНО:

Заведующий библиотекой

Федосеева Т.А.