

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Арзамасский филиал ННГУ - Факультет естественных и математических наук

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Деловые и научные коммуникации и взаимоотношения с клиентами

Уровень высшего образования
Магистратура

Направление подготовки / специальность
09.04.03 - Прикладная информатика

Направленность образовательной программы
Разработка и управление проектами в области информационных технологий

Форма обучения
очная, заочная

г. Арзамас

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.06 Деловые и научные коммуникации и взаимоотношения с клиентами относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

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

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1: Демонстрирует знание современных коммуникативных технологий. УК-4.2: Демонстрирует умение применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения. УК-4.3: Демонстрирует наличие практического опыта устного и письменного межличностного делового общения на государственном и иностранном языках.	УК-4.1: Знать современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации и взаимоотношения с клиентами Уметь применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения при решении задач в предметной области Владеть методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств для достижения цели повышения результативности деятельности УК-4.2: Знать основы применения на практике коммуникативных технологий, методы и способы делового общения. Уметь применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения.	Задания Реферат Тест	Зачёт: Контрольные вопросы

		Владеть навыками применения на практике коммуникативных технологий, методы и способы делового общения. УК-4.3: Знать основы опыта устного и письменного межличностного делового общения на государственном и иностранном языках. Уметь применять на практике устное и письменное межличностное деловое общение на государственном и иностранном языках. Владеть 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).	ПК-5.1: Демонстрирует знание основных этапов жизненного цикла ИС (ИИС). ПК-5.2: Демонстрирует умение планировать и организовывать аналитическую деятельность на всех этапах жизненного цикла ИС (ИИС). ПК-5.3: Имеет практический опыт планирования и организации аналитической деятельности.	ПК-5.1: Знать об основных этапах жизненного цикла ИС (ИИС) в предметной области, в рамках коммуникативной деятельности. Уметь использовать знания об основных этапах жизненного цикла ИС (ИИС). Владеть навыками использования знаний об основных этапах жизненного цикла ИС (ИИС). ПК-5.2: Знать основы планирования и организации аналитической деятельности на всех этапах жизненного цикла ИС (ИИС) Уметь планировать и организовывать аналитическую деятельность на всех этапах жизненного цикла ИС (ИИС) с учетом области коммуникации и взаимодействия с клиентами Владеть способностью продемонстрировать практический опыт	Задания Реферат Тест	Зачёт: Контрольные вопросы

		планирования и организации аналитической деятельности в сфере коммуникации. ПК-5.3: Знать основы практического опыта планирования и организации аналитической деятельности Уметь использовать практический опыт планирования и организации аналитической деятельности Владеть навыками использования практического опыта планирования и организации аналитической деятельности		
--	--	--	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	3	3
Часов по учебному плану	108	108
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	0	0
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	32	8
- КСР	1	1
самостоятельная работа	75	95
Промежуточная аттестация	0 Зачёт	4 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы),	Всего	

					часы					
	О Ф О	З Ф О	О Ф О	З Ф О	О Ф О	З Ф О	О Ф О	З Ф О	О Ф О	З Ф О
Тема 1. Введение в основы теории коммуникации. Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации и взаимоотношения с клиентами».	16	13	0	0	4	1	4	1	12	12
Тема 2. Социально-психологический аспект деловой и научной компетенции. Этика и личность в деловых и научных коммуникациях и взаимоотношениях с клиентами.	18	15	0	0	6	1	6	1	12	14
Тема 3. Виды деловой и научной коммуникации и взаимоотношения с клиентами.	20	16	0	0	8	2	8	2	12	14
Тема 4. Формы деловой и научной коммуникации и взаимоотношения с клиентами	18	20	0	0	6	1	6	1	12	19
Тема 5. Средства деловой и научной коммуникации и взаимоотношения с клиентами.	16	19	0	0	4	1	4	1	12	18
Тема 6. Деловая и научная коммуникация и взаимоотношения с клиентами в организации.	19	20	0	0	4	2	4	2	15	18
Аттестация	0	4								
КСР	1	1						1	1	
Итого	108	108	0	0	32	8	33	9	75	95

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации. Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации и взаимоотношения с клиентами».

Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации».

Понятие «коммуникация». Функции деловых коммуникаций. Концептуальные подходы к коммуникациям. Классические (Л.Уорд, Г.Тард, Ф.Теннис, М.Вебер) и не классические концепции коммуникаций (Ю.Хабермас. Н.Луман, П.Бурдьё, Э.Гидденс). Деловые и научные коммуникации как проблема междисциплинарных исследований. Знание основных правил коммуникации и практический успех. Понятие «научная коммуникация». Классические и инновационные формы научной коммуникации. Понятие «научное сообщество». Научно-техническая информация. Коммуникология как наука и практика.

Тема 2. Социально-психологический аспект деловой и научной компетенции. Этика и личность в деловых и научных коммуникациях и взаимоотношениях с клиентами.

Необходимость соблюдения этических норм в деловом общении. Нравственные основы коммуникаций. Этические механизмы организации деловых и научных коммуникаций.

Общечеловеческие нормы и ценности как основа коммуникаций в современном мире. Этнокультурные нормы деловых и научных коммуникаций. Коммуникации в условиях глобализации. Этика и этикет. Профессиональный этикет и коммуникации. Правила делового этикета в производственной и научной среде. Личностные аспекты деловых и научных коммуникаций. Мотивы, ценности, установки в процессе коммуникаций. Коммуникативная личность. Типология личности и ее проявления в коммуникациях. Архетипы в деловой и научной коммуникации. Интерактивные и перцептивные стороны коммуникации. Рефлексия. Идентификация. Самопрезентация личности.

Тема 3. Виды деловой и научной коммуникации и взаимоотношения с клиентами.

Виды деловых коммуникаций. Вербальная и невербальная коммуникация. Прямая, опосредованная и косвенная коммуникация. Письменная и устная коммуникации. Формальные и межличностные коммуникации.

Тема 4. Формы деловой и научной коммуникации и взаимоотношения с клиентами.

Формы деловых коммуникаций. Классические формы деловых коммуникаций: деловой разговор, деловые беседы, деловые дискуссии, совещания, собрания, переговоры, конференции, деловые встречи. Инновационные формы деловых коммуникаций: презентации, «круглые столы», пресс конференции, собрания акционеров, брифинги, выставки и ярмарки новых товаров

Тема 5. Средства деловой и научной коммуникации и взаимоотношения с клиентами.

Телефонная коммуникация, телефонный этикет. Информационные системы коммуникаций в современном мире. Интернет-совещания, Интернет-конференции, их роль в деловых коммуникациях. Информационные системы в современной науке. «Невидимые колледжи», «виртуальные коллективы» и «виртуальные лаборатории»

Тема 6. Деловая и научная коммуникация и взаимоотношения с клиентами в организации.

Особенности коммуникаций в организациях и коллективах.

Зависимость коммуникаций от вида организации. Научно-исследовательские группы. Научные школы, научные кружки, междисциплинарные научные объединения. Основные направления коммуникаций в производственных и научных организациях. Внешние и внутренние коммуникации. Коммуникации с властными структурами, с бизнес-структурами, с общественностью. Влияние межличностных отношений на характер коммуникаций в группе. Групповая сплоченность и ее реализация в коммуникациях

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу
адреса доступа к документам

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

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

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции УК-4:

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).

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПК-5:

Подготовить вариант деловой презентации.

Описать конфликт, предложить его аналитический разбор и возможные способы решения.

Описать различные стили лидерства.

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

По ряду физиогномических параметров попытаться выявить основные черты характера человека.

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

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

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

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

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

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции ПК-5:

1. Роль информационной среды на реализацию разных форм деловой коммуникации.
2. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.

3. Профессиональные сетевые сообщества и деловые коммуникации.
4. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
5. Вербальные и невербальные средства общения и их функция в деловой коммуникации.
6. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
7. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
8. Личностные аспекты деловых коммуникаций
9. Личностные аспекты научных коммуникаций
10. Личность и научное сообщество
11. Самопрезентация личности в деловых коммуникациях.
12. Особенности групповых коммуникаций в системе науки.
13. Основные методы предупреждения конфликтов.
14. Информационные системы коммуникаций в современном мире.
15. Интернет-совещания, их роль в деловых коммуникациях.
16. Роль виртуальных коммуникаций в развитии науки.

Критерии оценивания (оценочное средство - Реферат)

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

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

1. Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:
 - а) простого воспроизводства
 - б) «иерархии эффектов»

в) реализации

2. Разрушение коммуникаций Винер назвал:

а) энтропией

б) антропией

в) интропией

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

а) общения

б) понимания

в) восприятия

4. Прямое деловое общение характеризуется:

а) ответными реакциями собеседников

б) общением в пределах видимости

в) непосредственным речевым контактом +

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

а) точность

б) правильность

в) логичность

г) чистота

6. Основами деловых коммуникаций являются:

А) партнерские отношения

Б) взаимный интерес

В) личная выгода

7. Устными видами общения являются:

А) монолог;

Б) диалог;

В) полилог.

8. Целью переговоров может быть:

А) приятное времяпрепровождение;

Б) консенсус;

В) выяснение отношений;

Г) навязывание условий.

9. Качества, необходимые при осуществлении деловых коммуникаций:

А) компетентность;

Б) тактичность;

В) доброжелательность;

Г) конфликтность.

10. Функциями деловых коммуникаций являются:

А) инструментальная;

Б) поэтическая;

В) интегративная;

Г) магическая;

Д) социального контроля.

11. Условиями реализации деловой коммуникации являются:

А) информационное содержание;

Б) обязательность контактов всех участников;

В) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;

Г) выражение эмоционального состояния участников.

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

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Тест) 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 результирующих действий

А) обвинительный стиль;

Б) директивный стиль;

В) стиль разрешения проблем

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

А) Деструктивные конфликты

Б) Конструктивные конфликты

В) Не подходит ни один вариант из предложенных

24. Использование корпоративной ИС :

А) упрощает деловую коммуникацию;

Б) ускоряет время деловой коммуникации;

В) повышает результативность деловой коммуникации;

Г) все варианты верны

25. Презентация в деловой коммуникации всегда:

А) желательна;

Б) обязательна;

В) не имеет значения.

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

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

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

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

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<u>Знания</u>	Уровень знаний ниже минимальных 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 программе подготовки, без ошибок
<u>Умения</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме
<u>Навыки</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов

	Имели место грубые ошибки	некоторыми недочетами	некоторыми недочетами	
--	---------------------------	-----------------------	-----------------------	--

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

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

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-4

1. Сущность и задачи дисциплины «Деловые и научные коммуникации и взаимоотношения с клиентами».
2. Формы деловых и научных коммуникаций.
3. Структура деловой и научной коммуникации.
4. Обратная связь, и ее функция в деловой коммуникации.
5. Пути преодоления барьеров коммуникации.
6. Специфика делового общения.
7. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
8. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
12. Структура деловых переговоров и основные требования к ним.
13. Правила делового общения по телефону.
14. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
15. Структура и динамика конфликта в деловой коммуникации.
16. Особенности научной коммуникации. Коммуникации в научных сообществах.
17. Понятие конфликта и конфликтной ситуации.
18. Современные подходы к предотвращению и урегулированию конфликтов.
19. Роль эффективного общения во взаимоотношениях с клиентами в профессиональной сфере.
20. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.
21. Стадии развития коллектива. Проблема лидерства.
- 22.

23. Особенности осуществления всех форм деловой коммуникации при использовании ИТ-технологий.
24. Особенность и роль презентаций в деловой коммуникации.
25. Роль информационной среды в реализации разных форм деловой и научной коммуникации.
26. Роль этикета и культуры поведения в деловом и научном общении.
27. Информационные технологии в деловой и научной коммуникации.
28. Виды, формы и специфика деловой и научной коммуникации в Интернете.
29. Культура и техника речи в презентации в деловой и научной коммуникации.
30. Коммуникация в Интернете с представителями разных культур.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-5

1. Основные виды деловых и научных коммуникаций.
2. Барьеры коммуникации.
3. Речевые технологии делового общения.
4. Деловое совещание. Виды деловых совещаний.
5. Профессиональные качества ведущего деловое совещание.
6. Конфликты в деловой коммуникации. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
7. Психологические аспекты делового общения и взаимоотношения с клиентами.
8. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.
9. Специфика электронных переговоров и взаимоотношений с клиентами.
10. Особенности деловой коммуникации в группе, в организации.
11. Нравственные основы делового общения.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	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, студент как минимум способен решать стандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
не зачтено	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

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

Основная литература:

1. Абельская Р. Ш. Теория и практика делового общения для IT-направлений / Абельская Р. Ш. ; под науч. ред. Обабкова И.Н. - Москва : Юрайт, 2022. - 111 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/494070> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-10091-4 : 299.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=784590&idb=0>.
2. Скибицкий Э. Г. Научные коммуникации / Скибицкий Э. Г., Китова Е. Т. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 204 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/494593> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-08934-9 : 549.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=787277&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Митрошенков О. А. Деловое общение: эффективные переговоры / Митрошенков О. А. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 315 с. - (Профессиональная практика). - URL: <https://urait.ru/bcode/494467> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-10704-3 : 799.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=787553&idb=0>.
2. Лавриненко В. Н. Деловая этика и этикет / Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И., Кафтан В. В. ; под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И. - Москва : Юрайт, 2022. - 118 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489964> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-08210-4 : 389.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=786909&idb=0>.
3. Алексина Т. А. Деловая этика / Алексина Т. А. - Москва : Юрайт, 2022. - 384 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489229> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-06659-3 : 949.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=787215&idb=0>.

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

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы
Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: http://elibrary.ru/project_risc.asp

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

Свободно распространяемое программное обеспечение:

программное обеспечение LibreOffice;

программное обеспечение Yandex Browser;

программное обеспечение Paint.NET;

программное обеспечение 1С:

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

программное обеспечение PascalABC.NET

Электронные библиотечные системы и библиотеки:

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

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

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

Электронная библиотечная система "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)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

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

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 09.04.03 - Прикладная информатика.

Автор(ы): Сугробов Вячеслав Александрович.

Заведующий кафедрой: Нестерова Лариса Юрьевна, кандидат педагогических наук.

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