

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИ-
ТЕТ
ИМЕНИ В.Ф. УТКИНА»

КАФЕДРА «ЭЛЕКТРОННЫЕ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫЕ МАШИНЫ»

«СОГЛАСОВАНО»

Декан факультета ИЭ
_____ Е.Н. Евдокимова
«__» _____ 2019 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по РОПиМД
_____ А.В. Корячко
«__» _____ 2019 г.

Зав. каф. ЭВМ
_____ Б.В. Костров
«__» _____ 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.15 «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности»

Направление подготовки
38.03.05 Бизнес-информатика

Направленность (профиль) подготовки
«Бизнес-информатика»

Уровень подготовки
Академический бакалавриат

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – заочная

Рязань 2019

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 11.08.2016 №1002.

Разработчики:

ст. преподаватель кафедры
«Экономика, менеджмент и
организация производства»

Е.С. Каракуц

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ЭМОП
«__» _____ 20__ г., протокол № _____

Заведующий кафедрой ЭМОП

Е.Н. Евдокимова

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины – формирование у будущих специалистов теоретических знаний и практических навыков деловой коммуникации в профессиональной сфере.

Задачи:

- формирование базы теоретических знаний по деловым коммуникациям;
- обучение творческому мышлению и навыкам нахождения решений в условиях динамичной внешней среды;
- обучение принципам ведения переговоров, проведения аналитической работы и презентаций, командной работы;
- формирование навыков взаимодействия с обществом, коллективом, партнерами в процессе осуществления профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы бакалавриата «Бизнес-информатика» по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика.

Дисциплина изучается по очной форме обучения на 3 курсе в 5 семестре.

Программа курса ориентирована на возможность расширения и углубления знаний, умений и навыков обучающихся для успешной профессиональной деятельности.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО.

| Код компетенции | Содержание компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|-----------------|---|---|
| ОК-5 | способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач междисциплинарного и межкультурного взаимодействия | <i>знать:</i> – формы и способы деловых коммуникаций; <i>уметь:</i> – вести переговоры, преодолевая коммуникационные барьеры; <i>владеть:</i> – навыками публичной коммуникации (представление доклада, презентации, сообщения) с использованием современных информационных технологий на русском языке; |
| ОК-6 | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | <i>знать:</i> – категории общегражданской и профессиональной этики; – социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных и культурных общностей; <i>уметь:</i> – применять нормы делового поведения на практике с учетом социальных, этнических, конфессиональных, культурных |

| | | |
|-------|--|--|
| | | особенностей, толерантно воспринимать эти различия; <i>владеть:</i> – навыками профессионального взаимодействия |
| ОПК-2 | способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность; готовностью к целеустремленным решениям поставленных профессиональных задач во взаимодействии с обществом, коллективом, партнерами | <i>знать:</i> – основные понятия делового общения в профессиональной сфере; <i>уметь:</i> – проводить переговоры, презентации, совещания; <i>владеть:</i> – навыками деловой переписки и электронных коммуникаций |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (ЗЕ), 108 часов.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестр |
|--|-------------|---------|
| | | 5 |
| Общая трудоемкость дисциплины, в том числе: | 108 | 108 |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе: | 10 | 10 |
| Лекции | 6 | 6 |
| Практические занятия | 4 | 4 |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего), в том числе: | 98 | 98 |
| Иные виды самостоятельной работы | 94 | 94 |
| Контроль | 4 | 4 |
| Вид промежуточной аттестации обучающихся: | Зачет | Зачет |

4.2 Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).

| № п/п | Тема (раздел) | Общая трудоемкость, всего часов | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | Самостоятельная работа обучающихся |
|-----------|------------------------------------|---------------------------------|--|--------|----------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | Всего | Лекции | Практические занятия | лабораторные работы | Другие виды | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 5 семестр | | | | | | | | |
| 1 | Введение в теорию коммуникации. | 9 | 1 | 1 | - | - | - | 8 |
| 2 | Специфика деловых коммуникаций. | 9 | 0,5 | 0,5 | - | - | - | 8,5 |
| 3 | Социально-психологический механизм | 9 | 1 | 1 | - | - | - | 8 |

| | | | | | | | | |
|----|--|-----|-----|-----|---|---|---|-----|
| | деловой коммуникации | | | | | | | |
| 4 | Средства деловых коммуникаций. | 10 | 0,5 | 0,5 | | - | - | 9,5 |
| 5 | Виды деловых коммуникаций | 12 | 1 | 1 | - | - | - | 11 |
| 6 | Особенности организационных коммуникаций | 12 | 1 | - | 1 | - | - | 11 |
| 7 | Невербальная коммуникация. | 12 | 1 | - | 1 | - | - | 11 |
| 8 | Деловая коммуникация в сетевом пространстве. | 16 | 2 | 1 | 1 | - | - | 14 |
| 9 | Переговоры, совещания, презентации | 15 | 2 | 1 | 1 | - | - | 13 |
| 10 | Контроль | 4 | - | - | - | - | - | 4 |
| | Всего: | 108 | 10 | 6 | 4 | 0 | 0 | 98 |

4.3 Содержание дисциплины

4.3.1 Лекционные занятия

| № п/п | Темы лекционных занятий | Трудоемкость (час.) | Формируемые компетенции | Форма контроля |
|-------|---|---------------------|-------------------------|----------------|
| 1 | Основные понятия. Информационное обеспечение деловых коммуникаций. Психологические основы восприятия, сохранения и переработки информации. Основные теории коммуникации. | 1 | ОК-5 | зачет |
| 2 | Культура делового общения. Регламентированность. Характерные особенности деловой речи. Разновидности письменного и устного делового общения. | 0,5 | ОК-5 | зачет |
| 3 | Понятие «восприятия». Рефлексия. Ошибки восприятия. Закономерности конструктивного делового общения. Типы общения. | 1 | ОК-5 | зачет |
| 4 | Средства массовой коммуникации (СМК). Виды средств массовой информации. Условия функционирования СМК. Психолингвистические модели речевого воздействия. Манипуляции в СМК. Вербальная коммуникация. Функции языка. | 0,5 | ОК-6 | зачет |
| 5 | Функции межличностной коммуникации. Типы коммуникантов. Модели межличностной коммуникации. Групповая и массовая коммуникации: типы и характеристики групп, роли индивида, стадии групп, типы и характеристики лидера. | 1 | ОК-6 | зачет |
| 6 | Определение организационной коммуникации. Четыре функции коммуникации в организации. Схема организационных коммуникаций. Направления коммуникативных потоков. Коммуникация как действие и как взаимодействие. | - | ОПК-2 | зачет |
| 7 | Определение невербальной коммуникации. Взаимосвязь вербальной и невербальной коммуникации. Типы невербальных средств. Кинесика, такесика, сенсорика, хронемика. | - | ОК-5 | зачет |

| № п/п | Темы лекционных занятий | Трудоемкость (час.) | Формируемые компетенции | Форма контроля |
|-------|--|---------------------|-------------------------|----------------|
| 8 | Система информационного обеспечения организации. Эволюция задач управления ресурсами. Концепция логистических цепочек. Идея виртуального бизнеса. Интранет как инструмент корпоративного управления. Система «клиент-сервер». Открытые стандарты Интернета. Организационные цели использования Интернета. Корпоративный сайт. | 1 | ОПК-2 | зачет |
| 9 | Переговоры как вид прагматической коммуникации. Структура переговорного процесса. Этапы подготовки к переговорам. Этапы ведения переговоров. Конфликт: виды, стратегии поведения. Методы ведения деловой беседы. Факторы успеха деловых переговоров. Регламент проведения совещания. Структура доклада на деловом совещании. Планирование выступления (презентации): тайминг, ответы на вопросы, работа с возражениями, аргументация, подведение итогов. | 1 | ОПК-2 | зачет |

4.3.2 Лабораторные работы

| № п/п | Наименование лабораторных работ | Трудоемкость (час.) | Формируемые компетенции | Форма контроля |
|-------|---------------------------------|---------------------|-------------------------|----------------|
| 1. | | | | |

4.3.3 Практические занятия

| № п/п | Тематика практических занятий (семинаров) | Трудоемкость (час.) | Формируемые компетенции | Форма контроля |
|-------|---|---------------------|-------------------------|----------------|
| 1 | Разработка модели «компании» своей мечты с учётом всех её основных составляющих. Модель организационной коммуникации. | 1 | ОПК-2 | зачет |
| 2 | Выполнение заданий и анализ языка жестов на примере (просмотр видео). | 1 | ОК-5 | зачет |
| 3 | Практика написания деловых писем. Разбор PR-кампании организации (на конкретном примере), представленной в сетевом пространстве). | 1 | ОПК-2 | зачет |
| 4 | Деловая игра «Заключение сделки» Деловая игра «Совещание. Подготовка к проектной работе» | 1 | ОПК-2 | зачет |

4.3.4 Самостоятельная работа

| № п/п | Тематика самостоятельной работы | Трудоемкость (час.) | Формируемые компетенции | Форма контроля |
|-------|--|---------------------|-------------------------|----------------|
| 1. | Основы восприятия, хранения и переработки информации [1, 5, 9] | 8 | ОК-5 | зачет |

| | | | | |
|----|---|-----|-------|-------|
| 2. | Специфика деловых коммуникаций [1, 3, 4] | 8,5 | ОК-5 | зачет |
| 3. | Лидерство в деловых коммуникациях [2, 5, 9] | 8 | ОК-5 | зачет |
| 4. | Средства массовой коммуникации [1, 5] | 9,5 | ОК-6 | зачет |
| 5. | Групповые и массовые коммуникации [1, 5, 10] | 11 | ОК-6 | зачет |
| 6. | Структурная модель деловой коммуникации [1, 4, 5, 7] | 11 | ОПК-2 | зачет |
| 7. | Составляющие невербальной коммуникации [2, 6, 8] | 11 | ОК-5 | зачет |
| 8. | Культура деловых коммуникаций в сетевом пространстве [1, 8, 11] | 14 | ОПК-2 | зачет |
| 9. | Критика в деловых коммуникациях [8, 10, 11] | 13 | ОПК-2 | зачет |

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы приведены в приложении к рабочей программе дисциплины (см. документ «Оценочные материалы по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной сфере»).

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Основная литература

1. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.А. Петрова. – Электрон. текстовые данные. – М.: ГроссМедиа, 2007. – 190 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/1129.html>

6.2 Дополнительная литература

2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Афанасьева Е.А. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2014. – 106 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/19277.html>

3. Зверева Н. Правила делового общения [Электронный ресурс]: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева. – Электрон. текстовые данные. – М.: Альпина Паблишер, 2016. – 136 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/48565.html>

4. Короткий, С. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / С. В. Короткий. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2019. – 90 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

5. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2017. – 180 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

6. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Макаров Б.В., Непогода А.В. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2012. – 209 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/8539.html>

7. Решетникова Е.В. Деловая риторика [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.В. Решетникова. – Электрон. текстовые данные. – Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2014. – 101 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/45465.html>

8. Семенова М.А. Этикет делового общения [Электронный ресурс]: учебно-

методическое пособие для студентов 3 курсов очного и заочного отделений всех специальностей по дисциплине «Основы делового общения» / Семенова М.А. – Электрон. текстовые данные. – Астрахань: Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ, 2009. – 106 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/17075.html>

9. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 271 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/10495.html>

10. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Г. Титова. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 239 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/15478.html>

11. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. – Электрон. текстовые данные. – Комсомольск-на-Амуре: Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, 2009. – 97 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/22251.html>

6.3 Нормативные правовые акты

6.4 Периодические издания

6.5 Методические указания к практическим занятиям/лабораторным занятиям

1. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.А. Петрова. – Электрон. текстовые данные. – М.: ГроссМедиа, 2007. – 190 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/1129.html>

6.6 Методические указания к курсовому проектированию (курсовой работе) и другим видам самостоятельной работы

Указания в рамках лекций

Во время лекции студент должен вести краткий конспект.

Работа с конспектом лекций предполагает просмотр конспекта в тот же день после занятий. При этом необходимо пометить материалы конспекта, которые вызывают затруднения для понимания. При этом обучающийся должен стараться найти ответы на затруднительные вопросы, используя рекомендуемую литературу. Если ему самостоятельно не удалось разобраться в материале, необходимо сформулировать вопросы и обратиться за помощью к преподавателю на консультации или ближайшей лекции.

Обучающимся необходимо регулярно отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Указания в рамках подготовки к промежуточной аттестации

При подготовке к промежуточной аттестации в дополнение к изучению конспектов лекций, учебных пособий, слайдов и другого раздаточного материала предусмотренной рабочей программой дисциплины, необходимо пользоваться учебной литературой, рекомендованной к настоящей рабочей программе. При подготовке к зачету и экзамену нужно изучить теорию: определения всех понятий и подходы к оцениванию до состояния понимания материала и самостоятельно решить по нескольким типовым задачам из каждой темы (в том случае если тема предусматривает решение задач). При решении задач всегда необходимо уметь качественно интерпретировать итог решения.

Указания в рамках самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов по дисциплине играет важную роль в ходе всего учебного процесса. Методические материалы и рекомендации для обеспечения самостоятельной работы студентов готовятся преподавателем и выдаются студентам в виде раздаточных материалов или оформляются в виде электронного ресурса используемого в рамках системы дистанционного обучения ФГБОУ ВО «РГРТУ».

Самостоятельное изучение тем учебной дисциплины способствует:

- закреплению знаний, умений и навыков, полученных в ходе аудиторных занятий;
- углублению и расширению знаний по отдельным вопросам и темам дисциплины;
- освоению умений прикладного и практического использования полученных знаний.

Рекомендации по работе с литературой

Теоретический материал курса становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучается дополнительная рекомендованная литература. Литературу по курсу рекомендуется изучать в библиотеке, с использованием доступной электронной библиотечной системы или с помощью сети Интернет (источники, которые могут быть использованы без нарушения авторских прав).

7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Обучающимся предоставлена возможность индивидуального доступа к следующим электронно-библиотечным системам:

Электронно-библиотечная система «IPRbooks», режим доступа – с любого компьютера РГРТУ без пароля, из сети интернет по паролю. – URL: <https://iprbookshop.ru/>.

Электронно-библиотечная система ФГБОУ ВО «РГРТУ», режим доступа - по паролю. – URL: <http://elib.rsreu.ru/ebs>.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

При проведении занятий по дисциплине используются следующие информационные технологии:

- удаленные информационные коммуникации между студентами и преподавателем, ведущим лекционные и практические занятия, посредством информационной образовательной среды ФГБОУ ВО «РГРТУ», позволяющие осуществлять оперативный контроль графика выполнения и содержания образовательного процесса, решение организационных вопросов, консультирование;

- доступ к современным профессиональным базам данных (в том числе международным реферативным базам данных научных изданий) и информационным справочным системам;

- выполнение студентами различных видов учебных работ с использованием лицензионного программного обеспечения, установленного на рабочих местах студента в компьютерных классах и в помещениях для самостоятельной работы, а также для выполнения самостоятельной работы в домашних условиях.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

- 1) Операционная система Windows XP Professional (лицензия Microsoft DreamSpark Membership ID 700102019);
- 2) Open Office (лицензия Apache License, Version 2.0).

Перечень профессиональных баз данных (в том числе международным реферативным базам данных научных изданий) и информационных справочных систем:

- 1) Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.garant.ru>. – Режим доступа: свободный доступ (дата обращения 21.02.2019).
- 2) Справочная правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.consultant.ru/online/>. – Режим доступа: свободный доступ (будние дни – 20.00 - 24.00, выходные и праздничные дни – круглосуточно) (дата обращения 21.02.2019).

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для освоения дисциплины необходимы:

- 1) аудитория для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего и промежуточного контроля, оборудованная маркерной (меловой) доской;
- 2) компьютерный класс для проведения самостоятельной работы, оснащенный индивидуальной компьютерной техникой с подключением к локальной вычислительной сети и сети Интернет;

| № | Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельных работ | Перечень лицензированного программного обеспечения |
|---|--|--|--|
| 1 | Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, №115, лабораторный корпус | Специализированная мебель (30 посадочных мест), магнитно-маркерная доска, 2 флипчарта, пробковая доска, учебно-наглядные пособия. Мультимедийный проектор, 1 экран, 1 ноутбук (Samsung Intel Pentium B950 /4Gb). | Продукты Microsoft по программе DreamSpark Membership ID 700565239 (операционные системы семейства Windows). Kaspersky Endpoint Security (Коммерческая лицензия на 1000 компьютеров №2922-190228-101204-557-1191). Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (договор об информационной поддержке №1342/455-100 от 28.10.2011 г.) Свободное ОП: 7Zip-Manager, OpenOffice, LibreOffice. |
| 2 | Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, №325, лабораторный корпус | Специализированная мебель (30 посадочных мест), магнитно-маркерная доска, учебно-наглядные пособия. Мультимедиа проектор (Beng mx 507), 1 экран. ПК: Intel Pentium G3260/4Gb. Возможность подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ. | Операционная система Windows (Microsoft Imagine, номер подписки 700102019, бессрочно). Kaspersky Endpoint Security (Коммерческая лицензия на 1000 компьютеров №2922-190228-101204-557-1191). Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (договор об информационной поддержке №1342/455-100 от 28.10.2011 г.) Свободное ОП: 7Zip-Manager, OpenOffice, LibreOffice. |
| 3 | Аудитория для самостоятельной | Специализированная мебель (29 посадочных мест). | Операционная система WindowsXP (MicrosoftImagine, номер подписки |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | работы, №111, главный учебный корпус | ПК: Intel ® core 2 Dual CPUЕ 4500 – 25 шт. Возможность подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ | 700102019, бессрочно) Kaspersky Endpoint Security Коммерческая лицензия на 1000 компьютеров №2304-180222-115814-600-1595) Лицензия на ПО PKG-7517-LN Mathcad University Classroom Perpetual Sales Order Number (SON) – 2469998, Service Contract Number (SCN) – 8A1365510, с 3.02.2008, бессрочно Свободное ОП: 7Zip-Manager, OpenOffice, LibreOffice. |
| 4 | Аудитория для самостоятельной работы, №503, лабораторный корпус | Специализированная мебель (37 посадочных мест) ПК: Intel Celeron CPVJ1800 – 25 шт. Возможность подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ | Операционная система Windows XP (Microsoft Imagine, 700102019) Kaspersky Endpoint Security (Коммерческая лицензия на 1000 компьютеров №2304-180222-115814-600-1595). Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (договор об информационной поддержке №1342/455-100 от 28.10.2011 г.) Свободное ПО: VirtualBox, Inkscape, OpenOffice, Pyton, Lazarus, Node.js. VisualStudioCode, Visual studio community, Notepad++, VLC player, Pascal.ABC NET, Chrome, Firefox, Blender, gimp, 7zip, Adobe acrobat reader, scilab, free pascal, LibreCAD, Maxima, LibreOffice |

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Рязанский государственный радиотехнический университет имени В.Ф. Уткина»

КАФЕДРА «ЭЛЕКТРОННЫЕ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫЕ МАШИНЫ»

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
«Менеджмент»**

Направление подготовки

38.03.05 Бизнес-информатика

ОПОП академического бакалавриата

«Бизнес-информатика»

Квалификация (степень) выпускника — бакалавр

Форма обучения — заочная

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оценочные материалы – это совокупность учебно-методических материалов (практических заданий, описаний форм и процедур проверки), предназначенных для оценки качества освоения обучающимися данной дисциплины как части ОПОП.

Цель – оценить соответствие знаний, умений и владений, приобретенных обучающимся в процессе изучения дисциплины, целям и требованиям ОПОП в ходе проведения промежуточной аттестации.

Основная задача – обеспечить оценку уровня сформированности компетенций, закрепленных за дисциплиной.

Контроль знаний обучающихся проводится в форме промежуточной аттестации. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Форма проведения зачета – тестирование и выполнение 2-х практических заданий.

2 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Сформированность каждой компетенции (или ее части) в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

1) пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;

2) продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенций по завершении освоения дисциплины;

3) эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенций и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

Уровень освоения компетенций, формируемых дисциплиной:

Описание критериев и шкалы оценивания тестирования:

| Шкала оценивания | Критерий |
|----------------------------------|---|
| 3 балла (эталонный уровень) | уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 85 до 100% |
| 2 балла (продвинутый уровень) | уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 70 до 84% |
| 1 балл (пороговый уровень) | уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 50 до 69% |
| 0 баллов | уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 0 до 49% |

Описание критериев и шкалы оценивания практического задания:

| Шкала оценивания | Критерий |
|----------------------------------|---|
| 3 балла (эталонный уровень) | Практическое задание решено верно |
| 2 балла (продвинутый уровень) | Практическое задание решено верно, но имеются неточности |
| 1 балл (пороговый уровень) | Практическое задание решено верно, с дополнительными наводящими вопросами преподавателя |
| 0 баллов | Практическое задание не решено |

На зачет выносятся тест и два практических задания. Максимально студент может набрать 9 баллов. Итоговый суммарный балл студента, полученный при прохождении промежуточной аттестации, переводится в традиционную форму по системе «зачтено»\«не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется студенту, который набрал в сумме не менее 3 баллов (выполнил все задания на уровне не ниже порогового).

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который набрал в сумме менее 3 баллов или не выполнил все задания на уровне не ниже порогового.

3 ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код контролируемой компетенции (или её части) | Вид, метод, форма оценочного мероприятия |
|---|---|--|
| Тема 1. Введение в теорию коммуникации. | ОК-5 | Зачет |
| Тема 2. Специфика деловых коммуникаций. | ОК-5 | Зачет |
| Тема 3. Социально-психологический механизм деловой коммуникации | ОК-5 | Зачет |
| Тема 4. Средства деловых коммуникаций. | ОК-6 | Зачет |
| Тема 5. Виды деловых коммуникаций | ОК-6 | Зачет |
| Тема 6. Особенности организационных коммуникаций | ОПК-2 | Зачет |
| Тема 7. Невербальная коммуникация. | ОК-5 | Зачет |
| Тема 8. Деловая коммуникация в сетевом пространстве. | ОПК-2 | Зачет |
| Тема 9. Переговоры, совещания, презентации | ОПК-2 | Зачет |

4 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

а) типовые тестовые вопросы

1. Коммуникация как объект научного исследования изучает:
 - а) изменение природы;
 - б) движение и изменение информации;**
 - в) содержание общения;
 - г) эмоциональный фон социального взаимодействия.
2. Объектом коммуникации являются:
 - а) конкретные люди;
 - б) организации;
 - в) большие группы;
 - г) средства массовой информации.**
3. Предметом коммуникации являе(-ю)тся:
 - а) человек;
 - б) электронные устройства;
 - в) сигналы и сообщения;**
 - г) целевые позиции.
4. Субъектом коммуникации являе(-ю)тся:
 - а) человек;**
 - б) электронная информационная система;
 - в) средства связи;
 - г) организационная структура.

5. Процесс энтропийности в теории коммуникации определяет:
- а) **уменьшение количества информации;**
 - б) увеличение количества информации;
 - в) информационный шум;
 - г) пропорциональность взаимодействия сигнала и шума.
6. Структура коммуникативного процесса определяется последовательностью:
- а) субъективирование — кодирование — передача — прием — сообщение;
 - б) **сообщение — кодирование — передача — прием — субъективирование;**
 - в) кодирование — сообщение — передача — прием — субъективирование;
 - г) сообщение — субъективирование — кодирование — кодирование — прием.
7. Семиотическая модель коммуникации базируется на выделении параметров:
- а) смысловых;
 - б) структурных;
 - в) **знаковых;**
 - г) логических.
8. Интеракционные модели коммуникации реализуются в среде:
- а) **социальной;**
 - б) знаковой;
 - в) процессуальной;
 - г) конфликтной.
9. В структуралистической концепции коммуникация рассматривается как реализация:
- а) интересов людей и социальных групп;
 - б) гармонизация взаимоотношений коммуникантов;
 - в) **целей и намерений коммуникантов;**
 - г) противоположных позиций и ценностей.
10. Полилогическое общение в коммуникации определяет ее:
- а) **форму;**
 - б) структуру;
 - в) направленность;
 - г) содержательность.
11. Информационный код — это система правил, по которым осуществляется:
- а) оценка информации;
 - б) прием информации;
 - в) **формализация сообщения;**
 - г) отношение к сообщению.
12. Информационное сообщение — это:
- а) звуки;
 - б) визуальные образы;
 - в) орфографическое правило;
 - г) **упорядоченное множество сигналов.**
13. Модель коммуникации Г. Лассуэлла включает в свою структуру;
- а) 2 элемента;
 - б) 3 элемента;
 - в) 4 элемента;
 - г) **5 элементов.**
14. Выражение типа «испорченный телефон» в коммуникативном процессе характеризует:
- а) форму выражения информации;
 - б) **процесс искажения информации;**
 - в) длительность сообщения;
 - г) излишнее содержание информации.
15. К презентационным средствам- коммуникации относят:
- а) **качества голоса коммуникаторов;**

- б) электронные носители информации;
 - в) механические средства передачи информации;
 - г) книжные носители информации.
16. Фотографию как носитель информации относят к следующему виду коммуникативных средств:
- а) техническим;
 - б) электронным;
 - в) презентационным;
 - г) **репрезентационным.**
17. Интерактивные, симметрические модели коммуникации в большей мере реализуются в обществе:
- а) высоко криминализованном;
 - б) авторитарно-тоталитарном;
 - в) милитаризованном;
 - г) **социально-демократическом.**
18. Одноканальная коммуникация предполагает:
- а) один источник сообщения;
 - б) два источника сообщения;
 - в) **одно средство передачи информации;**
 - г) один источник приема информации.
19. Многоканальная коммуникация предполагает:
- а) **множество средств передачи информации;**
 - б) множество источников сообщений;
 - в) множество источников приема информации;
 - г) разнообразие передаваемой информации.
20. Информационная функция коммуникации связана:
- а) с анализом текущей ситуации;
 - б) **созданием и передачей информации;**
 - в) конструированием социальной среды;
 - г) организацией событий в социуме.
21. Вербальная коммуникация определяется:
- а) техническими средствами;
 - б) умениями передать события;
 - в) хорошей наглядностью события;
 - г) **речевыми средствами.**

б) типовые практические задания:

1. Прочитайте диалог и определите вид речевой тактики, которую применил Менеджер В. Раскройте суть техники.

- 1) Менеджер А. Ты совершенно напрасно распорядился взять человека из моего отдела для подготовки этой презентации!
- 2) Менеджер В. Это больше не повторится.
- 3) Менеджер А. Она мне самому нужна была сегодня, ты понимаешь? Ты поставил меня в трудное положение!
- 4) Менеджер В. Это больше не повторится.
- 5) Менеджер А. И вообще, почему ты считаешь, что можешь через мою голову распоряжаться моими сотрудниками?
- 6) Менеджер В. Это больше не повторится.

Ответ: Тактика испорченной пластинки, в ответ на нападение адресат формулирует емкую фразу, содержащую важное сообщение нападающему или манипулятору. Эта фраза должна быть такой, чтобы ее можно было повторить не-

сколько раз, не нарушая осмысленности разговора. В сущности, она должна даже несколько опережать разговор. Она должна содержать в себе то, к чему собеседники придут на третьем витке разговора. Они могли бы прийти к этому и на первом витке, если бы нападающий не был так взвинчен.

2. Составьте письмо-приглашение организационного комитета «Экспоцентр» с предложением посетить международную специализированную выставку «Экономия материальных и топливно-энергетических ресурсов в строительстве и промышленности». Выставка проходит в павильоне выставочного комплекса на Красной Пресне.

3. Составьте список комплиментов для делового взаимодействия:

- переговоры с представителями госструктуры
- новый сотрудник в подразделении
- сотрудник вернулся из отпуска
- сотрудникам подразделения после завершения трудной рабочей недели.

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Как бы вы поступили в данной ситуации? Что вы им скажите?

4. Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце» <https://www.youtube.com/watch?v=СТЕРKXsEEQE>). Ответьте на следующие вопросы:

- 1) Какова цель участников переговоров?
- 2) Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей?
- 3) Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации – быть максимально вежливыми с партнерами?
- 4) Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса?
- 5) Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает?
- 6) Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора? Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них?

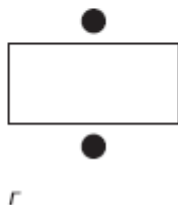
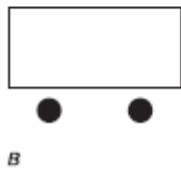
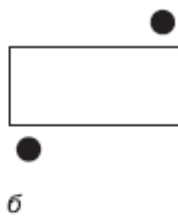
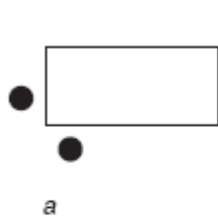
5. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

- «честно говоря...»;
- «по-моему этим занимается кто-то другой»;
- «этого мне никто не говорил»;
- не стоит употреблять все эти фразы

Составьте профессиональный этический кодекс вашей будущей фирмы. Отрадите в нем основные ценности, принципы и правила поведения сотрудников.

10. Какие из предложенных позиций расположения за столом (рис.) наиболее подходят для следующих ситуаций:

- а) спокойной рабочей беседы
- б) для короткого конкретного разговора с подчиненным
- в) для совместной работы с документами



Ответ: 1) - а 2) - в 3) - б