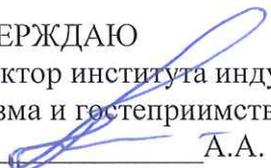


ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

СОГЛАСОВАНО
Первый проректор

А.М. Каткова
«29» августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор института индустрии
туризма и гостеприимства

А.А. Иванцов
«29» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Современные коммуникационные технологии в бизнесе

направление подготовки: 43.04.03. Гостиничное дело

направленность (профиль): Управление бизнес-проектами

Форма обучения	очная	заочная
Общая трудоемкость (в акад. часах / ЗЕ)	144 ч / 4 ЗЕ	144 ч / 4 ЗЕ
Курс	I	I
Учебный семестр	1	1
Форма промежуточной аттестации	<i>ЭКЗАМЕН</i>	<i>ЭКЗАМЕН</i>

Настоящая рабочая программа учебной дисциплины устанавливает требования к результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Рабочая программа дисциплины (РПД) «Современные коммуникационные технологии в бизнесе» составлена на основании ФГОС высшего образования 43.04.03. Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «15» июня 2017 г. № 558, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.04.03. Гостиничное дело, профиль «Управление бизнес-проектами».

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину и студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.04.03. Гостиничное дело.

Разработчик рабочей программы:

Доцент кафедры социально-
экономических и
гуманитарных дисциплин
кандидат филологических
наук, доцент



«29» августа 2023 г.

Л.М. Гареева

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры социально-экономических и гуманитарных дисциплин «29» августа 2023 г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой
социально-экономических и
гуманитарных дисциплин,
кандидат юридических наук



«29» августа 2023 г.

И. А. Новичкова

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела
методического обеспечения и
контроля качества
образовательного процесса



«29» августа 2023 г.

О.В. Федорова

Специалист по УМР отдела
методического обеспечения и
контроля качества
образовательного процесса



«29» августа 2023 г.

О.В. Крылова

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель – формирование целостного представления о коммуникационных технологиях специалиста гостиничной отрасли, о нормах деловых взаимоотношений и правилах поведения с коллегами и деловыми партнерами.

Задачи, решаемые в процессе преподавания учебной дисциплины:

1. Изучить современные коммуникационные технологии в сфере бизнеса и услуг;
2. Рассмотреть нормы делового общения и бизнес-этикета;
3. Получить знания об эффективном коммуникационном менеджменте.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.О.02 «Современные коммуникационные технологии в бизнесе» изучается в рамках обязательной части ОПОП ВО на протяжении одного учебного семестра (1) и завершается промежуточной аттестацией в форме экзамена.

Изучение дисциплины «Современные коммуникационные технологии в бизнесе» осуществляется на основе логической и содержательно-методической взаимосвязи с дисциплинами Б1.О.03 «Самоорганизация и технологии профессионально-личностного роста», Б1.В.02 «Эффективные бренд-коммуникации».

Обучение по дисциплине «Современные коммуникационные технологии в бизнесе» предшествует изучению следующих дисциплин ООП:

- Б1.О.04 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации»;
- Б1.О.12 «Бизнес-модели и стратегии управления предприятиями индустрии гостеприимства».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ООП

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: УК-3, УК-4, УК-5.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
1	2	3
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3. ¹ Способность к организации деятельности коллектива, к руководству работой команды	Знать: - теоретические сведения менеджмента и деловой этики; - современную концепцию лидерства. Уметь: - организовывать командную работу; - руководить работой коллектива. Иметь практический опыт: - организации работы команды и руководства ее деятельностью.
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (-ых) языке (-ах), для академического и	УК-4. ¹ Способность к применению эффективных коммуникативных технологий для академического и профессионального	Знать: - теоретические сведения о современных коммуникативных технологиях. Уметь:

<p>профессионального взаимодействия</p>	<p>взаимодействия</p>	<p>- организовывать эффективную работу для коммуникации и сотрудничества коллектива. Иметь практический опыт: - применения коммуникативных технологий для организации коммуникаций и сотрудничества в команде.</p>
<p>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>УК-5.¹ Способность к межкультурному взаимодействию внутри команды и с клиентами и партнерами</p>	<p>Знать: - теоретические сведения о деловой этике представителей различных культур; - современные культурологические сведения. Уметь: - налаживать и поддерживать межкультурные связи. Иметь практический опыт: - организации работы команды с учетом разнообразия культур.</p>

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа, включая все формы контактной и самостоятельной работы обучающихся.

4.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Очная форма обучения

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ¹		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельной работы	
				лекции	занятия семинарского типа ²	др. виды работ ³	консультации ⁴					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1 семестр												
1.	Тема: Деловое общение, его функции, уровни и виды	16	10	4	6			6		<i>ПТЗ.О</i>		УК-3, УК-4, УК-5
2.	Тема: Культура делового общения	22	10	4	6			12		<i>ПТЗ.КР</i>	<i>ПТЗ.Э</i>	УК-3, УК-4, УК-5
3.	Тема: Подготовка к монологической речи	28	10	2	8			18		<i>ПТЗ.О</i>	<i>ПР</i>	УК-3, УК-4, УК-5
4.	Тема: Ведение деловой беседы. Восприятие и понимание партнера по общению. Невербальная культура делового разговора	30	12	4	8			18		<i>ПР</i>		УК-3, УК-4, УК-5
5.	Тема: Искусство ведения переговоров	30	12	4	8			18			<i>КР</i>	УК-3, УК-4, УК-5
	Промежуточная аттестация	18	-	-	-	-	-	-	экзамен			
	Итого	144		18	36	-	2	72	3	2		

¹ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О - опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

² К занятиям семинарского типа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

³ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁴ Если предусмотрены учебным планом.

Заочная форма обучения

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ⁵		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельной работы	
				лекции	занятия семинарского типа ⁶	др. виды работ ⁷	консультаций ⁸					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1 семестр												
1.	Тема: Деловое общение, его функции, уровни и виды	16	6	2	4			10		ПТЗ.О		УК-3, УК-4, УК-5
2.	Тема: Культура делового общения	22	4	2	2			18		ПТЗ.КР	ПТЗ.Э	УК-3, УК-4, УК-5
3.	Тема: Подготовка к монологической речи	28	6	2	4			22		ПТЗ.О	ПР	УК-3, УК-4, УК-5
4.	Тема: Ведение деловой беседы. Восприятие и понимание партнера по общению. Невербальная культура делового разговора	30	6	2	4			24		ПР		УК-3, УК-4, УК-5
5.	Тема: Искусство ведения переговоров	30	6	2	4			24			КР	УК-3, УК-4, УК-5
	Промежуточная аттестация	18	-	-	-	-	-	-	экзамен			
	Итого	144		10	18	-	2	98	3	2		
	ВСЕГО:											

⁵ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О – опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

⁶ К занятиям семинарского типа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

⁷ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁸ Если предусмотрены учебным планом.

4.2. Тематическое содержание занятий

Очная форма обучения

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
Тема 1. Деловое общение, его функции, уровни и виды	Лекция (4 ак.ч.)	Общение и его виды. Специфика делового взаимодействия. Уровни и виды делового общения. Деловой этикет.
	Занятие семинарского типа (Семинар) (2 ак.ч.)	Общение и его виды. Специфика делового взаимодействия. Уровни и виды делового общения. Деловой этикет.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)	Анализ ситуаций делового общения, упражнения.
	Самостоятельная работа (6 ак.ч.)	Изучение учебной и научной литературы по вопросам: - Понятие речевой деятельности. Виды речевой деятельности (говорение, слушание, письмо, чтение). - Специфика делового общения и его отличия от других видов общения - Современный цифровой этикет.
Тема 2. Культура делового общения	Лекция (4 ак.ч.)	Культура речи и ее аспекты. Нормы делового общения.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (6 ак.ч.)	Упражнения, опрос, анализ речевых ситуаций.
	Самостоятельная работа (12 ак.ч.)	Изучение учебной и научной литературы по вопросам: 1. Виды языковых норм 2. Стили делового общения
Тема 3. Подготовка к монологической речи	Лекция (2 ак.ч.)	Предмет и тема монологического выступления. Виды и цели монологических выступлений. Способы и методика изучения материала. Работа над содержанием и

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	<p>Занятие семинарского типа (Семинар) (4 ак.ч.)</p> <p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)</p> <p>Самостоятельная работа (18 ак.ч.)</p>	<p>композицией речи.</p> <p>Предмет и тема монологического выступления. Виды и цели монологических выступлений. Способы и методика изучения материала. Работа над содержанием и композицией речи.</p> <p>Анализ выступлений, упражнения на определение видов и целей выступлений.</p> <p>Изучение учебной и научной литературы по вопросам: - Сущность и характеристики монологической речи - Составление плана речи. - Виды подготовки к монологическому выступлению.</p>
Тема 4. Ведение деловой беседы. Восприятие и понимание партнера по общению. Невербальная культура делового разговора	<p>Лекция (4 ак.ч.)</p> <p>Занятие семинарского типа (Семинар) (4 ак.ч.)</p> <p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)</p> <p>Самостоятельная работа (18 ак.ч.)</p>	<p>Деловая беседа как основной жанр устной деловой речи. Проведение деловой беседы. Факторы создания положительной атмосферы во время деловой беседы. Правила убеждения, используемые в ходе деловой беседы. Барьеры в общении.</p> <p>Деловая беседа как основной жанр устной деловой речи. Проведение деловой беседы. Факторы создания положительной атмосферы во время деловой беседы. Правила убеждения, используемые в ходе деловой беседы. Барьеры в общении.</p> <p>Анализ коммуникативных барьеров, разбор ситуаций, упражнения.</p> <p>Изучение учебной и научной литературы по вопросам: - Совещание и этапы его проведения. - Деловая презентация. Виды и этапы подготовки.</p>
Тема 5. Искусство ведения переговоров	<p>Лекция (4 ак.ч.)</p>	<p>Переговорный процесс. Приемы ведения переговоров. Методы убеждения оппонента.</p>

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	Занятие семинарского типа (Семинар) (4 ак.ч.)	Переговорный процесс. Приемы ведения переговоров. Методы убеждения оппонента.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)	Деловая игра «Переговоры», опрос.
	Самостоятельная работа (18 ак.ч.)	Изучение учебной и научной литературы по вопросам: - Речевые тактики в ведении переговоров. - Подготовка к переговорам. - Преодоление коммуникативных барьеров при ведении переговоров.
Промежуточная аттестация	Экзамен	<i>по сумме текущего контроля (в случае недостаточного количества баллов – устно по билетам).</i>

Заочная форма обучения

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
Тема 1. Деловое общение, его функции, уровни и виды	Лекция (2 ак.ч.)	Общение и его виды. Специфика делового взаимодействия. Уровни и виды делового общения. Деловой этикет.
	Занятие семинарского типа (Семинар) (2 ак.ч.)	Общение и его виды. Специфика делового взаимодействия. Уровни и виды делового общения. Деловой этикет.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	Анализ ситуаций делового общения, упражнения.
	Самостоятельная работа (10 ак.ч.)	Изучение учебной и научной литературы по вопросам: - Понятие речевой деятельности. Виды речевой деятельности (говорение, слушание, письмо, чтение). - Специфика делового общения и его отличия от других видов общения - Современный цифровой этикет.
Тема 2. Культура делового общения	Лекция (2 ак.ч.)	Культура речи и ее аспекты. Нормы делового общения.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	Упражнения, опрос, анализ речевых ситуаций.
	Самостоятельная работа (18 ак.ч.)	Изучение учебной и научной литературы по вопросам: 1. Виды языковых норм 2. Стили делового общения
Тема 3. Подготовка к монологической речи	Лекция (2 ак.ч.)	Предмет и тема монологического выступления. Виды и цели монологических выступлений. Способы и методика изучения материала. Работа над содержанием и композицией речи.

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	Занятие семинарского типа (Семинар) (2 ак.ч.)	Предмет и тема монологического выступления. Виды и цели монологических выступлений. Способы и методика изучения материала. Работа над содержанием и композицией речи.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	Анализ выступлений, упражнения на определение видов и целей выступлений.
	Самостоятельная работа (22 ак.ч.)	Изучение учебной и научной литературы по вопросам: - Сущность и характеристики монологической речи - Составление плана речи. - Виды подготовки к монологическому выступлению.
Тема 4. Ведение деловой беседы. Восприятие и понимание партнера по общению. Невербальная культура делового разговора	Лекция (2 ак.ч.)	Деловая беседа как основной жанр устной деловой речи. Проведение деловой беседы. Факторы создания положительной атмосферы во время деловой беседы. Правила убеждения, используемые в ходе деловой беседы. Барьеры в общении.
	Занятие семинарского типа (Семинар) (2 ак.ч.)	Деловая беседа как основной жанр устной деловой речи. Проведение деловой беседы. Факторы создания положительной атмосферы во время деловой беседы. Правила убеждения, используемые в ходе деловой беседы. Барьеры в общении.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	Анализ коммуникативных барьеров, разбор ситуаций, упражнения.
	Самостоятельная работа (24 ак.ч.)	Изучение учебной и научной литературы по вопросам: - Совещание и этапы его проведения. - Деловая презентация. Виды и этапы подготовки.
Тема 5. Искусство ведения переговоров	Лекция (2 ак.ч.)	Переговорный процесс. Приемы ведения переговоров. Методы убеждения оппонента.
	Занятие семинарского	Переговорный процесс. Приемы ведения переговоров. Методы убеждения

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	<p align="center">типа (Семинар) (2 ак.ч.)</p>	<p>оппонента.</p>
	<p align="center">Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)</p>	<p>Деловая игра «Переговоры», опрос.</p>
	<p align="center">Самостоятельная работа (24 ак.ч.)</p>	<p>Изучение учебной и научной литературы по вопросам: - Речевые тактики в ведении переговоров. - Подготовка к переговорам. - Преодоление коммуникативных барьеров при ведении переговоров.</p>
<p>Промежуточная аттестация</p>	<p align="center">Экзамен</p>	<p><i>по сумме текущего контроля (в случае недостаточного количества баллов – устно по билетам).</i></p>

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

5.1. Основная литература

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531485>.
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510845>.

5.2. Дополнительная литература

1. Ивин, А. А. Риторика : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Ивин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 278 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03849-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513116>.
2. Русский язык и культура речи : учебник и практикум для вузов / В. Д. Черняк [и др.] ; под редакцией В. Д. Черняк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02663-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510790>.

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Доступ к электронно-библиотечным системам:

- Национальный цифровой ресурс Руконт: www.rucont.ru;
- Образовательная платформа Юрайт: <https://urait.ru/>.

Доступ к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

1. eLIBRARY.RU. Крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования. – <https://www.elibrary.ru/>.
2. Университетская информационная система Россия. Тематическая электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. – <http://nocache.lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh/uis-rossiya>.
3. ЭБС «Юрайт». Электронная библиотечная система «Юрайт». – <https://urait.ru/>.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. MS Windows Professional 7 Russian – лицензия № 49715244 от 15.02.2012г., № 49466115 от 19.12.2011г.;
2. MS Office 2010 Russian – лицензия № 49715245 от 15.02.2012г.;
3. Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
4. Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в ЭИОС – договор о подключении услуг электросвязи 017800123199 от 01.09.2018.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РПД

Учебная аудитория для проведения учебных занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:

Комплект учебной мебели для обучающихся:
 Письменные столы (20 шт);
 Стулья (40 шт);
 Смарт-телевизор (1шт.);
 Магнитная доска (1 шт.);
 Рабочее место преподавателя:
 ноутбук с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду

Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:

Стол-парта на 88 посадочных мест;
 Стол компьютерный (5 шт.);
 Шкаф книжный (14 шт.);
 Стеллаж (4 шт);
 Интерактивная доска (1 шт.);
 Принтер (1 шт.);
 Копировально-множительная техника (1 шт);
 Компьютер (моноблок) с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (1 шт.);
 Комплект клавиатура+мышь (1 шт);
 Ноутбук (5 шт.) с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду;
 Телевизор (1 шт).

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения (при наличии заявления). Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет

учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися в ЭИОС и сайте университета, с графиком консультаций преподавателей кафедры *социально-экономических и гуманитарных дисциплин*.

Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины. Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины.

«Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.

7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.

8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.

9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.

10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.

11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.

12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

10.3. Рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа

Студентам следует:

- до очередного занятия семинарского типа по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;

- при подготовке к занятиям семинарского типа следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;

- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;

- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;

- в ходе занятия семинарского типа давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

10.4. Методические рекомендации по выполнению различных

форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на занятиях семинарского типа и консультациях неясные вопросы;
- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

11. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Освоение учебной дисциплины *«Современные коммуникационные технологии в бизнесе»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий, в т.ч. интерактивных лекций, дискуссий, разбор конкретных ситуаций и практических задач в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации оформляется приложением к РПД.

Приложение
к рабочей программе дисциплины
«Современные коммуникационные
технологии в бизнесе»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

1. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3. ¹ Способность к организации деятельности коллектива, к руководству работой команды	Знать: - теоретические сведения менеджмента и деловой этики; - современную концепцию лидерства. Уметь: - организовывать командную работу; - руководить работой коллектива. Иметь практический опыт: - организации работы команды и руководства ее деятельностью.	<i>опрос; презентация; доклад; контрольная работа; тестирование; упражнение; экзамен</i>
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (-ых) языке (-ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4. ¹ Способность к применению эффективных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия	Знать: - теоретические сведения о современных коммуникативных технологиях. Уметь: - организовывать эффективную работу для коммуникации и сотрудничества коллектива. Иметь практический опыт: - применения коммуникативных технологий для организации коммуникаций и сотрудничества в	<i>опрос; презентация; доклад; контрольная работа; тестирование; упражнение; экзамен</i>

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
		команде.	
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5. ¹ Способность к межкультурному взаимодействию внутри команды и с клиентами и партнерами	Знать: - теоретические сведения о деловой этике представителей различных культур; - современные культурологические сведения. Уметь: - налаживать и поддерживать межкультурные связи. Иметь практический опыт: - организации работы команды с учетом разнообразия культур.	<i>опрос; презентация; доклад; контрольная работа; тестирование; упражнение; экзамен</i>

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Экзамен

Перечень вопросов:

1. Перечислите основные речевые навыки и умения специалиста.
2. Как создать положительное впечатление о себе при помощи речевых средств?
3. Какие недостатки в построении речи снижают её эффективность?
4. Каковы основные факторы, влияющие на установление делового контакта?
5. Что понимается под невербальными средствами общения?
6. Какие виды общения вы знаете?
7. В чем заключается специфика делового общения?
8. Дайте определение понятия «деловой этикет».
9. Как сделать свою речь интересной и убедительной?
10. Какую роль играет речь в деловом общении?
11. Понятие речевой деятельности. Виды речевой деятельности (говорение, слушание, письмо, чтение).
12. Специфика делового общения и его отличия от других видов общения.
13. Современный цифровой этикет.
14. Сущность и характеристики монологической речи.
15. Составление плана речи.
16. Виды подготовки к монологическому выступлению.

17. Деловая беседа как основной жанр устной деловой речи. Проведение деловой беседы.
18. Факторы создания положительной атмосферы во время деловой беседы.
19. Правила убеждения, используемые в ходе деловой беседы. Барьеры в общении.
20. Совещание и этапы его проведения.
21. Деловая презентация. Виды и этапы подготовки.
22. Речевые тактики в ведении переговоров. Подготовка к переговорам.
23. Преодоление коммуникативных барьеров при ведении переговоров.
24. Правила написания резюме.
25. Составление делового письма и пресс-релиза.
26. Назовите и опишите одну из современных коммуникационных технологий, применяемых в сфере бизнеса.

Критерии оценки:

«5» – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

«4» – обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий;

«3» – обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий;

«2» – обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

2.2. Оценочные материалы для текущего контроля

ТЕСТИРОВАНИЕ

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ

3.2. Тема 2: Культура делового общения

№	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа (ключ)
1	Сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере – это ... а) деловое общение б) общение в) коммуникация г) интеракция	а
2	Специфической особенностью делового общения является ... а) регламентированность б) контактность в) двусторонность г) целенаправленность	а
3	Принятый порядок и форма обхождения на службе называется ... а) деловым этикетом б) деловыми отношениями в) деловым поведением г) деловыми контактами	а
4	Приветственную речь, торговую речь (рекламу); информационную речь, доклады (на заседании, собрании) относят к ... а) мотивационному общению б) диалогическому общению в) материальному общению г) монологическому общению	г
5	Знание норм литературного языка, умение выбирать в соответствии с ними самые точные, уместные в данной речевой ситуации слова и выражения, выразительность речи – это критерии ... а) культуры отношения б) культуры делового общения в) культуры поведения г) культуры речи	г
6	Приведенный ниже текст принадлежит к ... стилю речи: Работнику устанавливается 5-дневная 40-часовая рабочая неделя. Перевод на неполный рабочий день производится по дополнительной взаимной договоренности. Работник выполняет свои обязанности по трудовому договору посменно, с продолжительностью смены 8 часов. Последовательность работы в смену попеременная (утро-вечер) и определяется месячным графиком, объявленным работнику не позднее, чем за три рабочих дня до начала нового месяца. а) разговорному б) художественному в) публицистическому г) официально-деловому д) научному	г
7	Речь, которую начинает и ведет один человек, называется ... а) выступление б) монолог в) доклад	б

Ключ к тестовым заданиям:

№ вопроса	Правильные ответы
-----------	-------------------

	вариант № 1	вариант № 2	вариант №	вариант №
1.	а)			
2.	а)			
3.	а)			
4.	г)			
5.	г)			
6.	г)			
7.	б)			
8.	а)			
9.	г)			
10.	а)			

Критерии оценки:

Показатели оценки	Зачет	Незачет
Количество правильных ответов	70 % и больше	69 % и меньше

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ/ДОКЛАДОВ

3.2. Тема: *наименование темы (из таблицы 4.1 РПД)*

Перечень:

Перечислите основные речевые навыки и умения специалиста.

1. Факторы, влияющие на установление делового контакта.
2. Невербальные средства общения.
3. Виды общения.
4. Специфика делового общения.
5. Особенности делового этикета в России.
6. Речевая деятельность и ее виды (говорение, слушание, письмо, чтение).
7. Современный цифровой этикет.
8. Сущность и характеристики монологической речи.
9. Подготовка к монологическому выступлению.
10. Деловая беседа как основной жанр устной деловой речи.
11. Барьеры в общении, их виды и пути их преодоления.
12. Сопровождение и этапы его проведения.
13. Деловая презентация. Виды и этапы подготовки.
14. Искусство ведения переговоров. Подготовка к переговорам.
15. Правила написания резюме, делового письма и пресс-релиза.

Методические указания по написанию реферата/доклада

Реферат (refere, лат. сообщаю) – краткое изложение в письменном виде содержания научных трудов по выбранной теме исследования.

Это самостоятельная научно-исследовательская работа студента, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, делает выводы, обобщения.

Выбор темы реферата осуществляется преподавателем в рамках изучаемой дисциплины исходя из интересов студентов. Прежде чем выбрать тему реферата, студенту необходимо выяснить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить.

Цель реферата – приобретение студентами навыков самостоятельной работы по

подбору, изучению, анализу и обобщению литературных источников.

Объем реферата составляет 7-15 страниц машинописного текста (в зависимости от требований преподавателя).

Доклад – это устное выступление на заданную тему. В учебных заведениях время доклада, как правило, составляет 7-20 минут.

Цели доклада:

1. Научиться убедительно и кратко излагать свои мысли в устной форме (эффективно продавать свой интеллектуальный продукт).
2. Донести информацию до слушателя, установить контакт с аудиторией и получить обратную связь.

План и содержание доклада

Важно при подготовке доклада учитывать три его фазы: мотивацию, убеждение, побуждение.

Критерии оценки:

оценка	показатели
«зачет»	<ul style="list-style-type: none"> • Соответствие содержания теме. • Правильность и полнота использования источников. • Соответствие оформления реферата стандартам.
«незачет»	Несоответствие 2 или 3 из трех показателей

ОПРОС

Тема 1: Деловое общение, его функции, уровни и виды

Перечень вопросов:

1. Понятие речевой деятельности.
2. Виды речевой деятельности (говорение, слушание, письмо, чтение).
3. Специфика делового общения и его отличия от других видов общения.
4. Современный цифровой этикет.

Тема 4: Ведение деловой беседы. Восприятие и понимание партнера по общению. Невербальная культура делового разговора

Перечень вопросов:

1. Деловая беседа как основной жанр устной деловой речи.
2. Проведение деловой беседы.
3. Факторы создания положительной атмосферы во время деловой беседы.
4. Правила убеждения, используемые в ходе деловой беседы.
5. Барьеры в общении.

Критерии оценки:

Показатели оценки	Зачет	Незачет
1. Полнота ответа	1. Ответ полный	1. Ответ неполный
2. Наличие примеров	2. Примеры приведены	2. Примеры отсутствуют
3. Достоверность	3. Информация достоверна	3. Информация недостоверна

информации 4. Наличие ошибок в ответе	4. Отсутствие ошибок или негрубые ошибки (1-2)	4. Грубые ошибки
--	--	------------------

ТЕМАТИКА ЭССЕ

Тема 5: Искусство ведения переговоров

Перечень тем:

1. Речевые тактики в ведении переговоров.
2. Подготовка к переговорам.
3. Преодоление коммуникативных барьеров при ведении переговоров.
4. Моя любимая переговорная стратегия.
5. Если переговоры зашли в тупик...

Методические указания по написанию эссе

Эссе (от фр. *essai* – попытка, проба, очерк, от лат. *exagium* – взвешивание) – литературный жанр, прозаическое сочинение небольшого объёма и свободной композиции.

Эссе (англ. *Essay* – очерк, попытка, проба) представляет собой сжатое изложение какого-либо вопроса, отражающее индивидуальную позицию автора.

Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения автора по конкретному поводу или предмету и не претендует на исчерпывающую или определяющую трактовку темы. В отношении объёма и функции граничит, с одной стороны, с научной статьёй и литературным очерком, с другой – с философским трактатом.

Цели эссе:

1. Развитие навыков самостоятельного творческого мышления.
2. Выработка навыков аргументирования, противопоставления при анализе ситуаций.
3. Обучение краткости и последовательности изложения своих мыслей.

Выполнение данного вида работы требует от студентов умения анализировать материал, размышлять на заданные темы и в краткой форме излагать свои мысли. В эссе студент должен определить свое отношение к рассматриваемой проблеме, дать свое собственное решение поставленной задачи.

В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В форме эссе может быть представлен анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор предложенной задачи с развёрнутыми пояснениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему, и др.

Критерии оценки:

оценка	показатели
«зачет»	- соответствие содержания теме; - обоснованность, чёткость, лаконичность; - самостоятельность выполнения работы (наличие индивидуальной точки зрения автора); - соответствие формальным требованиям.
«незачет»	Несоответствие 2 и более показателям

ПРАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ (ПР)

Тема 2: Культура делового общения

Задание:

Деловая игра. 1) Слушатели садятся парами и «знакомятся» по предложенной схеме. Вопросы задает один слушатель другому, через 5 минут их роли меняются. 2) Перед аудиторией предстают все пары по очереди. В соответствии с заданием нужно рассказать о партнере все лучшее, заинтересовать им собравшихся. Информация должна носить представительский (рекламный) характер.

Методические указания по выполнению практической работы

Знакомство происходит по предложенной схеме:

1. Представьтесь (назовите свое имя, в случае делового знакомства — фамилию и место работы).
2. Заговорите о чем-то близком собеседнику, например, о той ситуации, в которой вы с ним оказались, или в крайнем случае о нейтральном (погода, спортивное событие и т.д.). Если собеседник реагирует доброжелательно, поддерживает разговор, можно продолжить беседу (нравится ли семинар, концерт, выставка и т.п.).
3. Выясните, чем занимается собеседник, круг его интересов. В случае делового знакомства об этом можно спросить прямо. Если цель — приятельские отношения, будьте предельно тактичными. Полезно знать семейное положение собеседника, но прямо спрашивать об этом не принято. Если новый знакомый сообщил, чем он занимается или увлекается, и обнаружилось совпадение каких-то интересов, то при расположении с его стороны можно продолжить знакомство.
4. Выясните, есть ли у собеседника возможность для поддержания отношений.
5. При положительном ответе предложите обменяться «координатами».
6. Тепло попрощайтесь. Дайте понять, что были рады встрече.

Критерии оценки:

Показатели оценки	Зачет	Незачет
1. Активность при проведении деловой игры. 2. Умение корректно задавать вопросы и отвечать на них 3. Умение представить собеседника в положительном аспекте	Активное участие в деловой игре, умение отвечать на вопросы, умение давать характеристику партнеру	Пассивное поведение при проведении деловой игры, отказ от участия

КОНТРОЛЬНЫЕ РАБОТЫ (КР)

Тема 1: Деловое общение, его функции, уровни и виды

Задание:

- 1) Написание резюме от своего имени.
- 2) Составление делового письма и пресс-релиза (по ситуациям на выбор).

Методические указания по выполнению практической работы

При выполнении практического задания обучающимся необходимо использовать ГОСТ по составлению документов 2016 (2018) г.

Критерии оценки:

оценка	показатели
«зачет»	1. Оформление документов по ГОСТу. 2. Полнота документа. 3. Указание всех необходимых реквизитов. 4. Самостоятельность выполнения (оригинальность) работы.
«незачет»	Несоответствие 2 и более показателям