



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«МИРЭА – Российский технологический университет»

**Общий факультет (Фрязино)**

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала РТУ МИРЭА в г.  
Фрязино

\_\_\_\_\_ Макарова Л.А.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

**Рабочая программа дисциплины (модуля)  
Командная работа и деловые коммуникации**

Читающее подразделение	<b>кафедра общенаучных дисциплин</b>
Направление	<b>09.03.01 Информатика и вычислительная техника</b>
Направленность	<b>Цифровизация предприятий в области радиоэлектроники</b>
Квалификация	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>очная</b>
Общая трудоемкость	<b>2 з.е.</b>

**Распределение часов дисциплины и форм промежуточной аттестации по семестрам**

Семестр	Зачётные единицы	Распределение часов							Формы промежуточной аттестации
		Всего	Лекции	Лабораторные	Практические	Самостоятельная работа	Контактная работа в период практики и (или) аттестации	Контроль	
1	2	72	16	0	16	22	0,25	17,75	Зачет

Программу составил(и):

*старший преподаватель, Татаркина Светлана Михайловна* \_\_\_\_\_

*канд. юрид. наук, доцент, Медянкова Елена Владимировна* \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины

**Командная работа и деловые коммуникации**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 09.03.01 Информатика и вычислительная техника (приказ Минобрнауки России от 19.09.2017 г. № 929)

составлена на основании учебного плана:

направление: 09.03.01 Информатика и вычислительная техника

направленность: «Цифровизация предприятий в области радиоэлектроники»

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**кафедра общенаучных дисциплин**

Протокол от 29.08.2020 № 1

Зав. кафедрой Щучкин Григорий Григорьевич \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры  
**кафедра общенаучных дисциплин**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  
Подпись \_\_\_\_\_ Расшифровка подписи \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры  
**кафедра общенаучных дисциплин**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  
Подпись \_\_\_\_\_ Расшифровка подписи \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры  
**кафедра общенаучных дисциплин**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  
Подпись \_\_\_\_\_ Расшифровка подписи \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры  
**кафедра общенаучных дисциплин**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  
Подпись \_\_\_\_\_ Расшифровка подписи \_\_\_\_\_

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина «Командная работа и деловые коммуникации» имеет своей целью способствовать формированию у обучающихся компетенций, предусмотренных данной рабочей программой в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 09.03.01 Информатика и вычислительная техника с учетом специфики направленности подготовки – «Цифровизация предприятий в области радиоэлектроники».

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Направление:	09.03.01 Информатика и вычислительная техника
Направленность:	Цифровизация предприятий в области радиоэлектроники
Блок:	Дисциплины (модули)
Часть:	Часть, формируемая участниками образовательных отношений
Общая трудоемкость:	2 з.е. (72 акад. час.).

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть компетенциями:

**ПК-2** - Способен настраивать, тестировать, устранять неполадки и определять параметры безопасности и защиты программного обеспечения сетевых устройств и устройств информационных систем и информационно-коммуникационных систем

**ПК-3** - Способен управлять проектами в области информационных технологий

**ПК-4** - Способен выполнять работы и управлять работами по созданию (модификации) и сопровождению информационных систем, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы

**ПК-1** - Способен проектировать, создавать и сопровождать информационные системы среднего и крупного масштаба и сложности

**УК-3** - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

**УК-4** - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

**УК-5** - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

### ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

**ПК-4** : Способен выполнять работы и управлять работами по созданию (модификации) и сопровождению информационных систем, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы

**ПК-4.1** : Осуществляет предконтрактную подготовку разработки информационной системы: определение первоначальных требований заказчика к информационной системе и возможности их реализации, адаптация бизнес-процессов заказчика к возможностям информационной системы, инженерно-техническая поддержка подготовки коммерческого предложения заказчику на поставку, создание(модификацию) и ввод в эксплуатацию информационную систему.

**Знать:**

- Инструменты и методы коммуникаций
- Модели коммуникаций
- Модели коммуникаций в проектах

- Отчетность по проекту: подготовка отчетов об исполнении
- Правила деловой переписки
- Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии
- Технологии подготовки и проведения презентаций
- Управление договорными отношениями, в том числе управление претензиями
- Управление коммуникациями в проекте: базовые навыки управления (в том числе проведение презентаций, проведение переговоров, публичные выступления)
- Инструменты и методы коммуникаций в проектах
- Инструменты и методы моделирования бизнес-процессов организации
- Инструменты и методы определения финансовых и производственных показателей деятельности организаций
- Инструменты и методы управления заинтересованными сторонами
- Инструменты и методы управления требованиями
- Каналы коммуникаций
- Каналы коммуникаций в проектах
- Культура речи

**Уметь:**

- Осуществлять коммуникации
- Работать с записями по качеству (в том числе с корректирующими действиями, предупреждающими действиями, запросами на исправление несоответствий)
- Оценивать объемы и сроки выполнения работ
- Оценивать объемы работ и сроки их выполнения
- Планировать работы
- Проводить анкетирование
- Проводить интервью
- Проводить интервьюирование
- Проводить переговоры
- Проводить презентации

**Владеть:**

- Информирование заказчика о возможностях типовой ИС и типовых технологиях ее создания (модификации) и ввода в эксплуатацию
- Управление несоответствующей продукцией
- Получение обратной связи по результатам выполненных работ по проекту от заинтересованных сторон
- Представление результатов выполнения работ по проекту заинтересованным сторонам
- Проведение анализа функциональных разрывов и формулирование предложения заказчику по изменению его бизнес-процессов
- Согласование в части инженерно-технологического обеспечения плана управления требованиями с заинтересованными сторонами
- Согласование плана контактов с заказчиком
- Согласование с заказчиком предлагаемых изменений
- Составление плана контактов с заказчиками на день (неделю, месяц)
- Составление протокола переговоров с заказчиком

**ПК-4.2 : Идентифицирует конфигурации информационной системы, управляет сборкой базовых элементов выбранной конфигурации и ведёт отчетность по статусу конфигурации.**

**Знать:**

- Культура речи
- Правила деловой переписки
- Инструменты и методы выдачи и контроля поручений

**Уметь:**

- Распределять работы и выделять ресурсы
- Контролировать исполнение поручений

**ПК-4.3 : Проводит аудит конфигурации информационной системы и реализует процесс контроля качества.**

**Знать:**

- Культура речи
- Правила деловой переписки

**ПК-4.4 : Организовывает репозиторий хранения данных о создании (модификации) и вводе информационной системы в эксплуатацию и организовывает приемо-сдаточных испытания (валидация) информационной системы и проверяет реализацию запросов на изменения (верификацию) информационной системы.**

**Знать:**

- Инструменты и методы выдачи и контроля поручений
- Управление коммуникациями в проекте: базовые навыки управления (в том числе проведение презентаций, проведение переговоров, публичные выступления)
- Инструменты и методы коммуникаций
- Инструменты и методы управления заинтересованными сторонами
- Каналы коммуникаций
- Культура речи
- Модели коммуникаций
- Правила деловой переписки
- Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии
- Технологии подготовки и проведения презентаций

**Уметь:**

- Проводить презентации
- Проводить переговоры
- Распределять работы и выделять ресурсы
- Контролировать исполнение поручений

**Владеть:**

- Разработка плана управления коммуникациями в проекте
- Разработка стратегии управления заинтересованными сторонами в проекте

**ПК-3 : Способен управлять проектами в области информационных технологий**

**ПК-3.1 : Организовывает заключения договоров в соответствии с полученным заданием, организовывает заключение дополнительных соглашений к договорам, организовывает мониторинг исполнения договоров и контроль поступления оплат по договорам, и закрытие договоров по факту выполнения работ. Осуществляет инженерно-техническую поддержку заключения договоров сопровождения информационной системы и дополнительных соглашений к договорам на выполняемые работы, связанные с информационной системой.**

**Знать:**

- Инструменты и методы коммуникаций
- Основы управления торговлей, поставками и запасами
- Правила деловой переписки
- Современные инструменты и методы управления организацией, в том числе методы планирования деятельности, распределения поручений, контроля исполнения, принятия решений
- Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии
- Технологии подготовки и проведения презентаций

- Управление коммуникациями в проекте: базовые навыки управления (в том числе проведение презентаций, проведение переговоров, публичные выступления)
- Инструменты и методы определения финансовых и производственных показателей деятельности организаций
- Источники информации, необходимой для профессиональной деятельности
- Каналы коммуникаций
- Культура речи
- Модели коммуникаций
- Основы теории управления
- Основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM)
- Основы управления персоналом, включая вопросы оплаты труда

**Уметь:**

- Осуществление коммуникаций
- Проводить интервью
- Проводить переговоры
- Проводить презентации
- Работать с записями по качеству (в том числе с корректирующими действиями, предупреждающими действиями, запросами на исправление несоответствий)

**Владеть:**

- Получение обратной связи по результатам выполненной работы от заинтересованных сторон
- Присвоение запросу статуса "выполнен" в учетной системе
- Прием запросов заказчика по различным каналам связи
- Регистрация запросов заказчика в учетной системе
- Сбор необходимой информации для инициации проекта
- Подготовка текста плана управления проектом и частных планов в его составе (управления качеством, персоналом, рисками, стоимостью, содержанием, временем, субподрядчиками, закупками, изменениями, коммуникациями)
- Разработка иерархической структуры работ (ИСР) проекта в соответствии с полученным заданием
- Разработка расписания проекта в соответствии с полученным заданием
- Разработка сметы расходов проекта в соответствии с полученным заданием
- Разработка плана финансирования проекта в соответствии с полученным заданием
- Назначение членов команды проекта на выполнение работ по проекту в соответствии с полученными планами проекта
- Представление результатов выполнения работы заинтересованным сторонам
- Назначение ответственного за работу с запросом
- Информирование заказчика о принятии запроса или об отказе в принятии запроса
- Планирование работы по запросу
- Согласование с заказчиком плана работ по запросу
- Организация подписания актов выполненных работ
- Организация выставления счета за выполненные работы
- Контроль получения оплаты по выставленным счетам

**ПК-3.2 : Организовывает согласования и утверждения документации, определяет порядок управления документацией и изменениями, управляет распространением документации и контролирует хранение документации в соответствии с установленными регламентами**

**Знать:**

- Архитектура, устройство и функционирование вычислительных систем
- Инструменты и методы коммуникаций
- Инструменты и методы контроля исполнения договорных обязательств
- Каналы коммуникаций

- Культура речи

**Уметь:**

- Анализировать входную информацию
- Анализировать входные данные
- Осуществлять коммуникации
- Проводить переговоры

**Владеть:**

- Обеспечение наличия графика платежей по договорам за выполненные работы
- Обеспечение наличия графика платежей по договорам за выполненные работы
- Организация подписания договоров на выполняемые работы
- Решение спорных вопросов по договорам на выполняемые работы
- Проведение переговоров об изменении условий договоров на выполняемые работы
- Проведение переговоров об урегулировании проблем
- Организация подписания актов о выполненных работах по договорам на выполняемые работы

**ПК-3.3 : Организует персонал для согласования, утверждения и распространения документации**

**Знать:**

- Групповая динамика команд
- Методы формирования команды
- Модели коммуникаций
- Основы управления качеством
- Основы управления персоналом, включая вопросы оплаты труда
- Правила деловой переписки
- Современные инструменты и методы управления организацией, в том числе методы планирования деятельности, распределения поручений, контроля исполнения, принятия решений
- Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии
- Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии
- Технологии подготовки и проведения презентаций
- Управление договорными отношениями, в том числе управление претензиями
- Инструменты и методы выдачи и контроля поручений
- Управление качеством: контрольные списки, верификация, валидация (приемо-сдаточные испытания)
- Управление коммуникациями в проекте: базовые навыки управления (в том числе проведение презентаций, проведение переговоров, публичные выступления)
- Управление содержанием проекта: документирование требований, анализ продукта, модерлируемые совещания
- Инструменты и методы коммуникаций
- Инструменты и методы согласования документации
- Каналы коммуникаций
- Культура речи
- Методы организации обучения
- Методы оценки эффективности работы персонала
- Методы управления конфликтами

**Уметь:**

- Анализировать входные данные
- Проводить презентации
- Производить рабочее и формальное согласование документации
- Разрабатывать документы
- Управлять персоналом



- Выполнять анкетирование
- Выполнять рабочие и формальные согласования документации
- Контролировать выданные поручения
- Контролировать исполнение поручений
- Осуществлять коммуникации
- Планировать работы
- Проводить интервью
- Проводить переговоры

**Владеть:**

- Выявление перечня заинтересованных лиц, которые должны получить документацию
- Организация утверждения договоров выявленными заинтересованными лицами
- Оценка работы персонала
- Оценка эффективности мероприятий по развитию персонала
- Проведение мероприятий по нематериальной мотивации персонала
- Рабочие согласования документации по выполняемым работам
- Согласование и утверждение регламентов управления документацией
- Согласование требований с заинтересованными лицами
- Урегулирование конфликтов
- Формирование команды
- Выявление перечня заинтересованных лиц, которые должны утвердить документ
- Запрос дополнительной информации по требованиям
- Инициирование изменений в планах управления персоналом
- Инициирование рабочих согласований документации
- Инициирование формальных согласований документации
- Наставничество и коучинг, включая организацию обучения персонала
- Определение принципов и правил взаимодействия персонала в команде
- Определение форматов и каналов взаимодействия по утверждению документов

**ПК-3.4 : Идентифицирует заинтересованные стороны проекта в области информационных технологии и анализирует риски в проектах в области информационных технологий в соответствии с полученным заданием. Планирует проект в соответствии с полученным заданием, организывает исполнения работ проекта, собирает информацию для инициации проекта, управляет изменениями в проектах ,мониторит и управляет работами проекта, завершает проекты, организует приемо-сдаточных испытания (валидация) в проектах малого и среднего уровня сложности и обеспечивает качество в проектах в области информационных технологий в соответствии с установленными регламентами.**

**Знать:**

- Инструменты и методы управления заинтересованными сторонами проекта
- Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии
- Технологии подготовки и проведения презентаций
- Основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM)
- Культура речи
- Правила деловой переписки

**Уметь:**

- Проводить презентации
- Проводить переговоры

**ПК-2 : Способен настраивать, тестировать, устранять неполадки и определять параметры безопасности и защиты программного обеспечения сетевых устройств и устройств информационных систем и информационно-коммуникационных систем**

**ПК-2.1 : Администрирует сети с целью управления доступом к данным, управления безопасностью сетевых устройств и программного обеспечения сетевых устройств**

**Знать:**

- Культура речи

**Уметь:**

- Правила деловой переписки

**ПК-2.2 : Развертывает информационные системы у заказчика и интегрирует информационные системы с существующими информационными системами заказчика : настраивает оборудования, устанавливает и настраивает системное и прикладное ПО, обучает пользователей. Оценивает производительность сетевых устройств и программного обеспечения информационных систем.**

**Знать:**

- Культура речи
- Современный отечественный и зарубежный опыт в профессиональной деятельности
- Технологии подготовки и проведения презентаций
- Языки современных бизнес-приложений
- Принципы разработки курсов обучения
- Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии
- Основные принципы обучения
- Основы менеджмента, в том числе менеджмента качества
- Основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM)
- Основы управления персоналом, включая вопросы оплаты труда
- Правила деловой переписки
- Системы хранения и анализа баз данных
- Современные объектно-ориентированные языки программирования
- Современные структурные языки программирования

**Уметь:**

- Проводить презентации
- Осуществлять коммуникации

**Владеть:**

- Организация обучения пользователей
- Проведение обучения пользователей ИС
- Осуществление выходного тестирования пользователей ИС
- Сбор замечаний и пожеланий пользователей для развития ИС
- Проведение обучения пользователей ИС по сложным программам обучения
- Настройка ИС для оптимального решения задач заказчика
- Проведение технических советов по оценке предложенных решений по реализации интерфейсов и форматов обмена данными

**ПК-1 : Способен проектировать, создавать и сопровождать информационные системы среднего и крупного масштаба и сложности**

**ПК-1.1 : Разрабатывает и создаёт информационные системы.**

**Знать:**

- Культура речи
- Методы публичной защиты проектных работ
- Основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM)
- Правила деловой переписки
- Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии

- Технологии подготовки и проведения презентаций

**Уметь:**

- Проводить анкетирование
- Проводить интервью
- Проводить интервьюирование
- Проводить переговоры
- Проводить презентации

**Владеть:**

- Анкетирование представителей заказчика
- Сбор отзывов заинтересованных лиц
- Сбор, обработка и анализ результатов оценки готовых систем на соответствие требованиям
- Согласование требований к типовой ИС с заинтересованными сторонами
- Спецификация (документирование) требований к ИС
- Утверждение требований к ИС у руководства
- Утверждение требований к типовой ИС
- Запрос дополнительной информации по требованиям к ИС
- Запрос дополнительной информации по требованиям к типовой ИС
- Интервьюирование представителей заказчика
- Координирование и проведение оценки готовых систем
- Обучение участников рабочей группы методике оценки готовых систем
- Ответы на вопросы заинтересованных лиц о концепции системы и техническом задании
- Проведение презентаций концепции и технического задания заинтересованным лицам
- Распространение сведений об изменениях в содержании концепции и техническом задании на систему

**ПК-1.2 : Осуществляет модульное и интеграционное тестирование информационной системы(верификация). Оптимизирует работу и модифицирует информационные системы. Сопровождает приемо-сдаточные испытания и ввод в эксплуатацию системы.**

**Знать:**

- Культура речи
- Управление коммуникациями в проекте: базовые навыки управления (в том числе проведение презентаций, проведение переговоров, публичные выступления)
- Управление содержанием проекта: документирование требований, анализ продукта, модерлируемые совещания
- Основы современных операционных систем
- Основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM)
- Основы управления персоналом, включая вопросы оплаты труда
- Отраслевая нормативная техническая документация
- Правила деловой переписки
- Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии
- Технологии подготовки и проведения презентаций
- Управление договорными отношениями, в том числе управление претензиями

**Уметь:**

- Проводить презентации
- Проводить переговоры
- Проводить демонстрации

**Владеть:**

- Тестирование разрабатываемого модуля ИС
- Наблюдение за проведением приемочных испытаний системы участниками команды приемки
- Передача проанализированных запросов руководителю проекта для планирования их реализации

- Передача сложных запросов на изменение и запросов, выходящих за рамки данной подсистемы, руководителю проектной группы
- Предложение вариантов реализации запроса автора запроса без изменения системы, если это возможно
- Представление результатов анализа влияния запрошенных изменений на сроки, стоимость и содержание работ
- Проверка фактического внесения изменений в ИС
- Сбор вопросов и замечаний участников команды приемки
- Уточнение вариантов реализации изменений у разработчиков

**УК-5 : Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах**

**УК-5.1 : Осваивает основные категории философии, законы исторического развития, основы меж-культурной коммуникации.**

**Знать:**

- условия реализации процесса межкультурного общения, содержание, формы и средства коммуникации и межкультурных контактов, основы и особенности межкультурной коммуникации

**Уметь:**

- следовать этическим нормам в деловом межличностном взаимодействии

**Владеть:**

- межкультурной коммуникативной компетентностью, методами и навыками эффективного межкультурного взаимодействия

**УК-5.2 : Ведёт коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм.**

**Знать:**

- принципы, нормы и технологии межкультурного взаимодействия, основы коммуникации в мире культурного многообразия

**Уметь:**

- выявлять обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем особенности межкультурного взаимодействия, выбирать необходимые методы и средства для эффективной межкультурной коммуникации

**Владеть:**

- технологиями коммуникации и межкультурных контактов, навыками формирования безопасной и психологически комфортной среды межкультурной коммуникации

**УК-5.3 : Использует накопленный практический опыт анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры.**

**Знать:**

- концепции межкультурного разнообразия общества, о влиянии многообразных кинетических элементов на межкультурную коммуникацию

**Уметь:**

- вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание представителям различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм, видеть кинетические элементы в межкультурной коммуникации и анализировать, интерпретировать их в профессиональной коммуникации

**Владеть:**

- способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации, навыками анализа влияния стереотипов и предрассудков на процесс межкультурной коммуникации

**УК-4 : Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)****УК-4.1 : Осваивает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации.****Знать:**

- особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции

**Уметь:**

- грамотно выстраивать диалогическую и монологическую речь этикетного характера в процессе делового взаимодействия, применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения

**Владеть:**

- навыками письменной и устной речи в деловой коммуникации, приемами деловой переписки на государственном и иностранном языках, коммуникационными навыками для решения профессиональных задач

**УК-4.2 : Выражает свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации.****Знать:**

- коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами, аспекты культуры речи и языковые нормы в деловом взаимодействии

**Уметь:**

- выражать свое мнение и аргументированную оценку, выстраивать деловую коммуникацию в устной и письменной формах

**Владеть:**

- методами и навыками коммуникации на русском и иностранном языках в ситуациях делового взаимодействия

**УК-4.3 : Использует накопленный практический опыт составления текстов на государственном и родном языках, перевода текстов с иностранного языка на родной и общения на государственном и иностранном языках.****Знать:**

- основы грамматической системы государственного и иностранного языков, языковые клише деловых бумаг на русском и иностранном языках, речевые формулы устного делового общения

**Уметь:**

- вести деловую корреспонденцию с применением деловых клише, составлять тексты на государственном и родном языках для решения коммуникативных задач, ориентироваться в ситуации и определять жанровую принадлежность делового текста

**Владеть:**

- навыками деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном и иностранном языках

**УК-3 : Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде****УК-3.1 : Осваивает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия.****Знать:**

- основные способы и приемы социализации личности и социального взаимодействия
- основные понятия и методы конфликтологии

**Уметь:**

- применять правила и нормы социального взаимодействия в межличностной и групповой коммуникации

**Владеть:**

- приемами и способами социализации личности и социального взаимодействия

**УК-3.2 : Строит отношения с окружающими людьми, с коллегами.****Знать:**

- основы и нормы взаимодействия людей в коллективе, относящиеся к вопросам групповой динамики, командообразования и саморазвития

**Уметь:**

- применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды

**Владеть:**

- способностью выстраивать отношения в коллективе

**УК-3.3 : Использует накопленный практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах и распределения ролей в условиях командного взаимодействия****Знать:**

- особенности и стратегии межличностного взаимодействия в командной работе и социальных проектах

**Уметь:**

- использовать наиболее эффективные средства осуществления социального взаимодействия и работы в команде

**Владеть:**

- способностью выстраивать продуктивное взаимодействие в команде и социальных проектах

**В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ОБУЧАЮЩИЙСЯ ДОЛЖЕН****Знать:**

- Языки современных бизнес-приложений
- Технологии подготовки и проведения презентаций
- Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии
- Принципы разработки курсов обучения
- Современные объектно-ориентированные языки программирования
- Системы хранения и анализа баз данных
- Современный отечественный и зарубежный опыт в профессиональной деятельности
- Современные структурные языки программирования
- Инструменты и методы коммуникаций
- Правила деловой переписки
- Инструменты и методы определения финансовых и производственных показателей деятельности организаций
- Инструменты и методы коммуникаций
- Технологии подготовки и проведения презентаций
- Групповая динамика команд
- Культура речи
- Основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM)
- Правила деловой переписки
- Культура речи
- Методы организации обучения
- Инструменты и методы согласования документации
- Каналы коммуникаций

- Методы формирования команды
- Модели коммуникаций
- Методы оценки эффективности работы персонала
- Методы управления конфликтами
- Основы менеджмента, в том числе менеджмента качества
- Основные принципы обучения
- Основы управления персоналом, включая вопросы оплаты труда
- Основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM)
- Культура речи
- Инструменты и методы коммуникаций
- Культура речи
- Инструменты и методы выдачи и контроля поручений
- Источники информации, необходимой для профессиональной деятельности
- Отчетность по проекту: подготовка отчетов об исполнении
- Правила деловой переписки
- Модели коммуникаций
- Модели коммуникаций в проектах
- Управление договорными отношениями, в том числе управление претензиями
- Управление коммуникациями в проекте: базовые навыки управления (в том числе проведение презентаций, проведение переговоров, публичные выступления)
- Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии
- Технологии подготовки и проведения презентаций
- Инструменты и методы определения финансовых и производственных показателей деятельности организаций
- Инструменты и методы управления заинтересованными сторонами
- Инструменты и методы коммуникаций в проектах
- Инструменты и методы моделирования бизнес-процессов организации
- Каналы коммуникаций в проектах
- Культура речи
- Инструменты и методы управления требованиями
- Каналы коммуникаций
- Архитектура, устройство и функционирование вычислительных систем
- Основы управления персоналом, включая вопросы оплаты труда
- Основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM)
- Правила деловой переписки
- Основы управления торговлей, поставками и запасами
- Культура речи
- Каналы коммуникаций
- Основы теории управления
- Модели коммуникаций
- Каналы коммуникаций
- Культура речи
- Инструменты и методы коммуникаций
- Инструменты и методы контроля исполнения договорных обязательств
- Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии
- Современные инструменты и методы управления организацией, в том числе методы планирования деятельности, распределения поручений, контроля исполнения, принятия решений
- Управление коммуникациями в проекте: базовые навыки управления (в том числе проведение презентаций, проведение переговоров, публичные выступления)

- Технологии подготовки и проведения презентаций
- Основы управления качеством
- Основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM)
- Правила деловой переписки
- Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии
- Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии
- Культура речи
- Методы публичной защиты проектных работ
- Технологии подготовки и проведения презентаций
- Управление договорными отношениями, в том числе управление претензиями
- Технологии подготовки и проведения презентаций
- Правила деловой переписки
- Управление содержанием проекта: документирование требований, анализ продукта, модерлируемые совещания
- Управление коммуникациями в проекте: базовые навыки управления (в том числе проведение презентаций, проведение переговоров, публичные выступления)
- Управление качеством: контрольные списки, верификация, валидация (приемо-сдаточные испытания)
- концепции межкультурного разнообразия общества, о влиянии многообразных кинетических элементов на межкультурную коммуникацию
- Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии
- основы и нормы взаимодействия людей в коллективе, относящиеся к вопросам групповой динамики, командообразования и саморазвития
- особенности и стратегии межличностного взаимодействия в командной работе и социальных проектах
- основные способы и приемы социализации личности и социального взаимодействия
- основные понятия и методы конфликтологии
- Инструменты и методы управления заинтересованными сторонами проекта
- особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции
- Управление коммуникациями в проекте: базовые навыки управления (в том числе проведение презентаций, проведение переговоров, публичные выступления)
- принципы, нормы и технологии межкультурного взаимодействия, основы коммуникации в мире культурного многообразия
- Технологии подготовки и проведения презентаций
- коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами, аспекты культуры речи и языковые нормы в деловом взаимодействии
- основы грамматической системы государственного и иностранного языков, языковые клише деловых бумаг на русском и иностранном языках, речевые формулы устного делового общения
- условия реализации процесса межкультурного общения, содержание, формы и средства коммуникации и межкультурных контактов, основы и особенности межкультурной коммуникации
- Основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM)
- Основы управления персоналом, включая вопросы оплаты труда
- Основы управления персоналом, включая вопросы оплаты труда
- Основы современных операционных систем
- Культура речи



- Современные инструменты и методы управления организацией, в том числе методы планирования деятельности, распределения поручений, контроля исполнения, принятия решений

- Культура речи
- Отраслевая нормативная техническая документация
- Управление коммуникациями в проекте: базовые навыки управления (в том числе проведение презентаций, проведение переговоров, публичные выступления)
- Управление содержанием проекта: документирование требований, анализ продукта, модерлируемые совещания
- Правила деловой переписки
- Управление договорными отношениями, в том числе управление претензиями
- Правила деловой переписки
- Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии
- Технологии подготовки и проведения презентаций
- Каналы коммуникаций
- Культура речи
- Правила деловой переписки
- Инструменты и методы управления заинтересованными сторонами
- Инструменты и методы коммуникаций
- Инструменты и методы выдачи и контроля поручений
- Культура речи
- Инструменты и методы выдачи и контроля поручений
- Правила деловой переписки
- Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии
- Модели коммуникаций
- Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии

**Уметь:**

- Производить рабочее и формальное согласование документации
- Проводить презентации
- Управлять персоналом
- Проводить переговоры
- Проводить презентации
- Разрабатывать документы
- Осуществлять коммуникации
- Проводить переговоры
- Анализировать входную информацию
- Выполнять рабочие и формальные согласования документации
- Анализировать входные данные
- Анализировать входные данные
- Выполнять анкетирование
- Контролировать выданные поручения
- Проводить переговоры
- Проводить интервью
- Планировать работы
- Контролировать исполнение поручений
- Осуществлять коммуникации
- Проводить презентации
- Контролировать исполнение поручений
- Проводить переговоры
- Проводить интервью

- Проводить интервьюирование
- Распределять работы и выделять ресурсы
- применять правила и нормы социального взаимодействия в межличностной и групповой коммуникации
- применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды
- Проводить демонстрации
- Проводить презентации
- Проводить переговоры
- Проводить анкетирование
- Распределять работы и выделять ресурсы
- выражать свое мнение и аргументированную оценку, выстраивать деловую коммуникацию в устной и письменной формах
- грамотно выстраивать диалогическую и монологическую речь этикетного характера в процессе делового взаимодействия, применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения
- использовать наиболее эффективные средства осуществления социального взаимодействия и работы в команде
- Контролировать исполнение поручений
- Проводить переговоры
- выявлять обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем особенности межкультурного взаимодействия, выбирать необходимые методы и средства для эффективной межкультурной коммуникации
- вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание представителям различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм, видеть кинетические элементы в межкультурной коммуникации и анализировать, интерпретировать их в профессиональной коммуникации
- следовать этическим нормам в деловом межличностном взаимодействии
- вести деловую корреспонденцию с применением деловых клише, составлять тексты на государственном и родном языках для решения коммуникативных задач, ориентироваться в ситуации и определять жанровую принадлежность делового текста
- Проводить презентации
- Проводить презентации
- Проводить интервью
- Осуществлять коммуникации
- Работать с записями по качеству (в том числе с корректирующими действиями, предупреждающими действиями, запросами на исправление несоответствий)
- Проводить интервьюирование
- Планировать работы
- Осуществление коммуникаций
- Проводить интервью
- Проводить анкетирование
- Проводить презентации
- Оценивать объемы и сроки выполнения работ
- Оценивать объемы работ и сроки их выполнения
- Проводить переговоры
- Осуществлять коммуникации
- Проводить переговоры
- Правила деловой переписки
- Работать с записями по качеству (в том числе с корректирующими действиями, предупреждающими действиями, запросами на исправление несоответствий)
- Проводить презентации

**Владеть:**

- Урегулирование конфликтов
- Рабочие согласования документации по выполняемым работам
- Проведение мероприятий по нематериальной мотивации персонала
- Согласование и утверждение регламентов управления документацией
- Формирование команды
- Разработка стратегии управления заинтересованными сторонами в проекте
- Согласование требований с заинтересованными лицами
- Оценка эффективности мероприятий по развитию персонала
- Оценка работы персонала
- Проведение анализа функциональных разрывов и формулирование предложения заказчику по изменению его бизнес-процессов
- Согласование в части инженерно-технологического обеспечения плана управления требованиями с заинтересованными сторонами
- Представление результатов выполнения работ по проекту заинтересованным сторонам
- Информирование заказчика о возможностях типовой ИС и типовых технологиях ее создания (модификации) и ввода в эксплуатацию
- Получение обратной связи по результатам выполненных работ по проекту от заинтересованных сторон
- Согласование плана контактов с заказчиком
- Управление несоответствующей продукцией
- Разработка плана управления коммуникациями в проекте
- Составление протокола переговоров с заказчиком
- Согласование с заказчиком предлагаемых изменений
- Составление плана контактов с заказчиками на день (неделю, месяц)
- Наблюдение за проведением приемочных испытаний системы участниками команды приемки
- Тестирование разрабатываемого модуля ИС
- Передача сложных запросов на изменение и запросов, выходящих за рамки данной подсистемы, руководителю проектной группы
- Передача проанализированных запросов руководителю проекта для планирования их реализации
- Утверждение требований к типовой ИС
- Согласование требований к типовой ИС с заинтересованными сторонами
- Сбор, обработка и анализ результатов оценки готовых систем на соответствие требованиям
- Утверждение требований к ИС у руководства
- Спецификация (документирование) требований к ИС
- Предложение вариантов реализации запроса автора запроса без изменения системы, если это возможно
- Осуществление выходного тестирования пользователей ИС
- Проведение обучения пользователей ИС
- Проведение обучения пользователей ИС по сложным программам обучения
- Сбор замечаний и пожеланий пользователей для развития ИС
- Организация обучения пользователей
- Проверка фактического внесения изменений в ИС
- Представление результатов анализа влияния запрошенных изменений на сроки, стоимость и содержание работ
- Уточнение вариантов реализации изменений у разработчиков
- Сбор вопросов и замечаний участников команды приемки
- межкультурной коммуникативной компетентностью, методами и навыками эффективного межкультурного взаимодействия
- навыками деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном и иностранном языках

- способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации, навыками анализа влияния стереотипов и предрассудков на процесс межкультурной коммуникации
- технологиями коммуникации и межкультурных контактов, навыками формирования безопасной и психологически комфортной среды межкультурной коммуникации
- методами и навыками коммуникации на русском и иностранном языках в ситуациях делового взаимодействия
- способностью выстраивать отношения в коллективе
- приемами и способами социализации личности и социального взаимодействия
- навыками письменной и устной речи в деловой коммуникации, приемами деловой переписки на государственном и иностранном языках, коммуникационными навыками для решения профессиональных задач
- способностью выстраивать продуктивное взаимодействие в команде и социальных проектах
- Анкетирование представителей заказчика
- Проведение презентаций концепции и технического задания заинтересованным лицам
- Ответы на вопросы заинтересованных лиц о концепции системы и техническом задании
- Сбор отзывов заинтересованных лиц
- Распространение сведений об изменениях в содержании концепции и техническом задании на систему
- Обучение участников рабочей группы методике оценки готовых систем
- Запрос дополнительной информации по требованиям к типовой ИС
- Запрос дополнительной информации по требованиям к ИС
- Координирование и проведение оценки готовых систем
- Интервьюирование представителей заказчика
- Проведение переговоров об изменении условий договоров на выполняемые работы
- Решение спорных вопросов по договорам на выполняемые работы
- Организация подписания актов о выполненных работах по договорам на выполняемые работы
- Проведение переговоров об урегулировании проблем
- Организация подписания договоров на выполняемые работы
- Назначение членов команды проекта на выполнение работ по проекту в соответствии с полученными планами проекта
- Разработка плана финансирования проекта в соответствии с полученным заданием
- Обеспечение наличия графика платежей по договорам за выполненные работы
- Обеспечение наличия графика платежей по договорам за выполненные работы
- Выявление перечня заинтересованных лиц, которые должны получить документацию
- Определение принципов и правил взаимодействия персонала в команде
- Наставничество и коучинг, включая организацию обучения персонала
- Организация утверждения договоров выявленными заинтересованными лицами
- Определение форматов и каналов взаимодействия по утверждению документов
- Инициирование формальных согласований документации
- Запрос дополнительной информации по требованиям
- Выявление перечня заинтересованных лиц, которые должны утвердить документ
- Инициирование рабочих согласований документации
- Инициирование изменений в планах управления персоналом
- Планирование работы по запросу
- Информирование заказчика о принятии запроса или об отказе в принятии запроса
- Организация подписания актов выполненных работ
- Согласование с заказчиком плана работ по запросу
- Назначение ответственного за работу с запросом
- Проведение технических советов по оценке предложенных решений по реализации интерфейсов и форматов обмена данными
- Настройка ИС для оптимального решения задач заказчика

- Представление результатов выполнения работы заинтересованным сторонам
- Получение обратной связи по результатам выполненной работы от заинтересованных сторон
- Организация выставления счета за выполненные работы
- Разработка иерархической структуры работ (ИСР) проекта в соответствии с полученным заданием
- Подготовка текста плана управления проектом и частных планов в его составе (управления качеством, персоналом, рисками, стоимостью, содержанием, временем, субподрядчиками, закупками, изменениями, коммуникациями)
- Разработка сметы расходов проекта в соответствии с полученным заданием
- Разработка расписания проекта в соответствии с полученным заданием
- Сбор необходимой информации для инициации проекта
- Присвоение запросу статуса "выполнен" в учетной системе
- Контроль получения оплаты по выставленным счетам
- Регистрация запросов заказчика в учетной системе
- Прием запросов заказчика по различным каналам связи

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

При проведении учебных занятий организация обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Сем.	Часов	Компетенции
<b>1. Деловая и межличностная коммуникация</b>				
1.1	<p><b>Сущность деловой коммуникации (Лек).</b>            Понятие и особенности деловой коммуникации. Деловые коммуникации как реальное явление, наука и учебная дисциплина. Теория коммуникации: краткий экскурс в историю. Теория коммуникации как наука и ее предмет. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. «Деловые коммуникации» как практически-прикладная наука и учебная дисциплина, ее предмет, методы, задачи. Виды и формы деловых коммуникаций. Структура деловой коммуникации. Каналы коммуникации. Инструменты коммуникаций. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. Искажение информации и ее потеря. Функции и принципы деловой коммуникации. Коммуникативный процесс. Модели коммуникативного процесса. Принципы эффективности деловой коммуникации. Способы эмоциональной саморегуляции в межличностном деловом взаимодействии. Культура речи. Этика, этикет и протокол делового общения. Профессиональные стандарты ИТ, перечень профессий, занятых в данной области.</p>	1	2	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-1.1, ПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.1, УК-5.1

1.2	<b>Выполнение практических заданий (Пр).</b> Сущность этики деловых отношений. Этапы установления межличностного контакта. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека. Тест: «Изучение стиля делового общения». Оценка самоконтроля в общении (по Мариону Снайдеру).	1	2	ПК-2.1, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-5.1
1.3	<b>Подготовка к аудиторным занятиям (Ср).</b> Повторение материала на тему: Сущность деловой коммуникации	1	1,375	ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-5.1
1.4	<b>Выполнение домашнего задания (Ср).</b> Выполнение задания по выданному преподавателем варианту	1	1,375	ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-5.1
1.5	<b>Личность как субъект деловых коммуникаций. Межличностная и деловая коммуникация (Лек).</b> Понятие личности и ее структура. Понятие межличностной коммуникации. Особенности и технологии межличностной коммуникации. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. Типы личностей и их проявление в процессе коммуникации. Типология К. Г. Юнга. Типологии на основе акцентуаций характера. Эффекты межличностной коммуникации. Приемы защиты в межличностной коммуникации. Стили слушания. Техника и приемы эффективного слушания. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации. Имидж делового человека и его слагаемые.	1	2	ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-4.4, ПК-1.1, ПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.1
1.6	<b>Выполнение практических заданий (Пр).</b> Определение свойств темперамента, проявляющихся в деловой коммуникации и в общении. Диагностика степени удовлетворенности основных потребностей. Деловая игра по тесту Г. Айзенка на определение характеристик темперамента личности.	1	2	ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-4.4, ПК-1.1, ПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.1

1.7	<b>Подготовка к аудиторным занятиям (Ср).</b> Повторение материала на тему: Личность как субъект деловых коммуникаций. Межличностная и деловая коммуникация	1	1,375	ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-4.4, ПК-1.1, ПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.1
1.8	<b>Выполнение домашнего задания (Ср).</b> Выполнение задание по выданному преподавателем варианту	1	1,375	ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-4.3, ПК-4.4, ПК-1.1, ПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.1
1.9	<b>Средства коммуникации (Лек).</b> Речь как средство коммуникации. Формы существования языка и типы речи. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации. Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать. Публичная речь в деловых коммуникациях. Документирование и документ. Системы документации и культура оформления документов. Письменная деловая коммуникация. Правила деловой переписки. Виды ошибок в ведении деловой корреспонденции.	1	2	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.4, ПК-1.1, ПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.1, УК-4.2
1.10	<b>Выполнение практических заданий (Пр).</b> Тренинговые упражнения на распознавание выражения лиц других людей в процессе общения, свободное владение мимикой своего лица, тренировку взгляда, развитие свободной, уверенной речи. Тест «Умеете ли вы слушать?», тест «Невербальные средства общения».	1	2	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.4, ПК-1.1, ПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.1, УК-4.2
1.11	<b>Подготовка к аудиторным занятиям (Ср).</b> Повторение материала на тему: Средства коммуникации	1	1,375	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.4, ПК-1.1, ПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.1, УК-4.2

1.12	<b>Выполнение домашнего задания (Ср).</b> Выполнение задание по выданному перподавателем варианту	1	1,375	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.4, ПК-1.1, ПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.1, УК-4.2
1.13	<b>Межкультурная коммуникация. Основы и особенности (Лек).</b> Определение межкультурной коммуникации. Понятие культуры. Вербальный канал коммуникации в межкультурном общении. Лингвистический канал коммуникации. Паралингвистический канал коммуникации. Фатическая коммуникация – особая форма вербальной коммуникации. Факторы успешности фатического общения. Невербальные каналы коммуникации. Проксемика. Такесика. Кинесика: определение, поза, жесты, мимика, взгляд. Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации. Формирование безопасной и психологически комфортной среды межкультурной коммуникации. Межкультурная коммуникация и межкультурный конфликт. Принципы толерантного отношения в межкультурной коммуникации. Стратегии разрешения конфликтов. Самораскрытие и самопредъявление в межличностной деловой коммуникации. Структура устного выступления. Особенности принятия деловых решений в командной работе.	1	2	ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-4.1, ПК-4.4, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3
1.14	<b>Выполнение практических заданий (Пр).</b> Ролевая игра «Учимся межкультурному общению» на развитие навыков межкультурной коммуникации.	1	2	ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-4.1, ПК-4.4, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3
1.15	<b>Подготовка к аудиторным занятиям (Ср).</b> Повторение материала на тему: Межкультурная коммуникация. Основы и особенности	1	1,375	ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-4.1, ПК-4.4, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3
1.16	<b>Выполнение домашнего задания (Ср).</b> Выполнение задание по выданному перподавателем варианту	1	1,375	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-4.1, ПК-4.4, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3



<b>2. Коммуникации в команде</b>				
<b>2.1</b>	<b>Теоретические основы командообразования. Команда как вид высшего уровня развития. Формирование команды (Лек).</b> Понятие о командообразовании. Команда как особый вид малой группы. Типы команд. Отличия команды от малой группы. Основные характеристики коллектива как разновидности малой группы. Лидерство в команде. Принципы организации командной формы работы. Групповая динамика команд. Основные категории команд. Пути и методы формирования команды. Этапы командообразования. Командообразование в IT области.	1	2	ПК-3.3, УК-3.1, УК-3.3, УК-4.1
<b>2.2</b>	<b>Выполнение практических заданий (Пр).</b> Исследование готовности коллектива к формированию команды. Интервью для проведения организационной диагностики. Игры для тренинга командообразования. Тренинг «Командообразование» для решения задач: продемонстрировать преимущества командной работы, усовершенствовать общение в команде, освоить навыки обратной связи, усовершенствовать процессы принятия решений в команде, научить видеть человека в командной роли, развить среди членов команды уважение к роли каждого, улучшить способность принимать ограничения и использовать сильные стороны каждого участника.	1	2	ПК-3.3, УК-3.1, УК-3.3, УК-4.1
<b>2.3</b>	<b>Подготовка к аудиторным занятиям (Ср).</b> Повторение материала на тему: Теоретические основы командообразования. Команда как вид высшего уровня развития. Формирование команды	1	1,375	ПК-3.3, УК-3.1, УК-3.3, УК-4.1
<b>2.4</b>	<b>Выполнение домашнего задания (Ср).</b> Выполнение задание по выданному перподавателем варианту	1	1,375	ПК-3.3, УК-3.1, УК-3.3, УК-4.1

2.5	<p><b>Внутрикомандные процессы и отношения. Конфликты в деловых коммуникациях (Лек).</b> Распределение ролей и особенности работы в команде. Стратегия межличностного взаимодействия в командной работе. Технологии групповой коммуникации в деловом взаимодействии. Командные и личные интересы и особенности их согласования. Командные роли в микроэлектронике. Понятие «роль» в психолого-педагогической литературе. Командные роли и их психологическая составляющая в классификации Р. Дафта. Определение и реализация своей роли в команде для достижения поставленной цели. Планирование и осуществление своей деятельности внутри команды. Управление взаимоотношениями в команде. Способы интерпретации в межличностном восприятии. Психологическое влияние в процессе делового общения: средства и виды. Харизма. Убеждение как сознательное, аргументированное воздействие. Модель Г. Лассуэлла. Логические основы мышления и доказательства. Доказательство: тезис, аргумент, демонстрация. Аргументация. Процесс аргументации, механизм убеждения в процессе аргументации. Правила и ошибки аргументации. Техника аргументации (по В. Н. Панкратову). Манипуляция: признаки, предпосылки, причины. Технология манипуляции. Манипулятивные приемы в деловом общении. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него. Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции конфликтов. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта. Методы управления конфликтами в командах. Конфликты как проявление противоречий и источник развития. Особенности конфликтов в командах. Типы конфликтов и эффективность работы команды. Цикл и уровни конфликта. Основные формы поведения в конфликтной ситуации. Практические навыки управления конфликтами. Стадии и фазы переговоров. Стратегия и тактика ведения переговоров в рамках сотрудничества. Стратегия и тактика ведения переговоров в рамках конфронтации.</p>	1	2	<p>ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4, ПК-1.1, ПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1</p>
-----	--	---	---	---

2.6	<p><b>Выполнение практических заданий (Пр).</b>          Типология комплектования групп на основе типа личности. Тест «Командные роли» Р. М. Белбина. Развернутая классификация типов по Белбину. Определение доминирующей стратегии во взаимодействии. Тренинговые упражнения. Формирование команд для решения технологических задач в IT области. Разбор кейсов, включающий в себя разбор реально существующих ситуаций, дающих возможность погружения в реальные рабочие ситуации в IT области. Оценка коммуникативных и организаторских способностей. Определение организационно-процедурных манипулятивных уловок. Проверка знания логики и логических уловок. Тренинг «Развитие коммуникативных умений и навыков» на отработку навыков убеждения, аргументации в пользу своей позиции, одобрения партнера и демонстрации ему своего уважения и готовности к сотрудничеству, отработку навыков самоанализа в общении, развитие умений находить подход к людям, обучение эффективным способам общения. Определение стиля поведения в ситуации конфликта по методу Томаса-Килмена. Построение графического профиля своего стиля поведения</p>	1	2	ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.4, ПК-1.1, ПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1
2.7	<p><b>Подготовка к аудиторным занятиям (Ср).</b>          Повторение материала на тему: Внутриккомандные процессы и отношения</p>	1	1,375	ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4, ПК-1.1, ПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1
2.8	<p><b>Выполнение домашнего задания (Ср).</b>          Выполнение задание по выданному перподавателем варианту</p>	1	1,375	ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4, ПК-1.1, ПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1

<b>3. Управление IT-проектами</b>				
<b>3.1</b>	<p><b>Теоретические основы, задачи и решения в IT-проектах (Лек).</b> История становления управления проектами. Что такое IT-проект, его отличие от операционной деятельности. Основные трактовки и определение понятия «проект». Виды IT-проектов. Характеристика основных составляющих IT-проекта. Основные трактовки и определение понятия «управление проектом». Характеристика компонентов системы управления IT-проектом. Визуализация процессов разработки. Planning poker. Ценность в проектах разработки. Проектный треугольник. Темный Agile-манифест разработки ПО. Модель процессов в Scrum. Обзор Scrum фреймворка. Обзор методологий в управлении IT-проектами. Жизненный цикл проекта. Основные типы циклов проекта в IT. Окружение проекта. Общая характеристика окружения проекта. Виды участников IT-проекта и их роли. Определение ролей в команде и правил поведения. Гибкий подход (Agile). Структура команд. Особенности формирования команды IT-проекта. Модели коммуникаций в проектах. Виды организационных структур предприятия и проектная деятельность. Основы управления качеством. Цели и задачи проектного менеджмента в РМВОК. Цели и задачи проектного менеджмента по РМВОК. Стандарты управления IT-проектами. Обзор основных групп процессов. Инструменты и методы моделирования бизнес-процессов организации. Инструменты и методы определения финансовых и производственных показателей деятельности организаций. Характеристика основных и вспомогательных процессов управления IT-проектом. Основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM): CRM и ее роль, принципы, задачи, цели. Этапы внедрения системы управления взаимоотношениями с клиентами. Функциональность CRM-систем. Классификация CRM-систем. Примеры CRM-систем и CRM-решений.</p>	1	2	ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-1.1, ПК-1.2
<b>3.2</b>	<p><b>Выполнение практических заданий (Пр).</b> Деловые игры, выполняемые в мини-группах с целью получения практических навыков разработки проектных документов, принятия управленческих решений и отработки элементов командного взаимодействия. Кейс по практическому применению информационных систем управления проектами. Разработка календарного плана на базе системы Microsoft Office Project 2016 и демонстрация возможностей системы по контролю и мониторингу проекта.</p>	1	2	ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-1.1, ПК-1.2

<b>3.3</b>	<b>Подготовка к аудиторным занятиям (Ср).</b> Повторение материала на тему: Теоретические основы, задачи и решения в IT-проектах	1	1,375	ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-1.1, ПК-1.2
<b>3.4</b>	<b>Выполнение домашнего задания (Ср).</b> Выполнение задание по выданному преподавателем варианту	1	1,375	ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-1.1, ПК-1.2

<p><b>3.5</b></p>	<p><b>IT-проект «с нуля» (Лек).</b> IT-проект «с нуля» (Лек.). Традиционное управление разработкой ПО. Гибкая разработка TimeBoxing. Фиксация времени. Создание системы как проект и как процесс. Проблема нечёткости цели. Процесс формирования требований – процесс по определению целей. Управление рисками. Развитие рисков. Снижение рисков. Выбор методологии и жизненные циклы. Каскадная модель (Waterfall). Проектирование требований. Цикл работы с требованиями. Типы требований. Три уровня навыков решения проблем. Проектные документы. Гибкие (Agile) методологии. Методология PMI. Разработка и управление требованиями. Введение в бизнес-анализ. Системный анализ. Основы системного мышления. Планирование проекта, план управления проектом. Разработка иерархической структуры работ (ИСР) проекта в соответствии с полученным заданием. Сбор необходимой информации для инициации проекта. Обзор техник сбора требований. Препятствия на пути выявления потребностей. Техники для выявления потребностей. Инструменты и методы управления требованиями. Планирование извлечения требований. Анализ документации. Интервьюирование. Организация группового взаимодействия. Бизнес-модерирование. Источники требований. Анализ документации. Управление коммуникациями в проекте: базовые навыки управления (проведение презентаций, переговоров, публичные выступления, демонстрации). Технологии подготовки и проведения презентаций. Интервью. Анкетирование представителей заказчика. Интервьюирование представителей заказчика. Методы проведения эффективных интервью. Интервью и семинары. Интервью для сбора потребностей. Сбор необходимой информации для инициации проекта. Выявление потребностей. Модель коммуникации. Управление коммуникациями в проекте: базовые навыки управления (проведение презентаций, переговоров, публичные выступления, демонстрации). Подготовка к интервью. Сбор требований с помощью интервью. Подготовка инженера, собирающего требования. Подготовка представителя заказчика. Проведение интервью. Возможная структура проведения интервью. Совместная работа над требованиями (Requirements workshops). Сбор и изучение заинтересованных лиц. Документирование информации о заинтересованных сторонах. Классификация заинтересованных сторон. Согласование целей создания системы с заинтересованными лицами. Создание</p>	<p>1</p>	<p>2</p>	<p>ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.4, ПК-1.1</p>
-------------------	---	----------	----------	---

формулировок требований заинтересованных лиц. Запрос дополнительной информации по требованиям. Представление требований заинтересованным лицам и согласование их с ними. Согласование требований к типовой ИС с заинтересованными сторонами. Утверждение требований к ИС у руководства. Утверждение требований к типовой ИС. Определение требований к компетенциям исполнителей работ по созданию требований к системе. Согласование в части инженерно-технологического обеспечения плана управления требованиями с заинтересованными сторонами. Анализ проблемы. Закон причинно-следственных ограничений. Анализ потребностей. Работа с требованиями. Шаги анализа проблемы. Схемы причинно-следственных связей. Установка причинно-следственных связей между явлениями проблемной ситуации. Проведение обсуждения модели проблемной ситуации с заинтересованными лицами. Управление несоответствующей продукцией. Проектные документы. Варианты документирования бизнес-требований. Концепция: описание пользователей и заинтересованных лиц. Концепция: обзор продукта. Анализ входных данных. Оценка объемов и сроков выполнения работ. Согласование и утверждение регламентов управления документацией. Инструменты и методы согласования документации. Определение форматов и каналов взаимодействия по утверждению документов. Техническая документация ИС: назначение, требования, стандарты, международные стандарты. Программные документы по фазам жизненного цикла. Рабочая документация. Спецификация (документирование) требований к ИС. Итоговый документ разработки ПО. Рабочее и формальное согласование документации. Разработка документов. Источники информации, необходимой для профессиональной деятельности. Управление содержанием проекта: документирование требований, анализ продукта, моделируемые совещания. Проведение рабочего и формального согласования документации. Разработка документов. Инициирование рабочих и формальных согласований документации. Выявление перечня заинтересованных лиц для утверждения документа. Согласование и утверждение регламентов управления документацией.

Разработка плана управления коммуникациями в проекте. Подготовка текста плана управления проектом и частных планов в его составе (управления качеством, персоналом, рисками, стоимостью, содержанием, временем, субподрядчиками, закупками, изменениями, коммуникациями). Разработка и описание порядка работ и сдачи системы. Планирование работы. Согласование плана контактов с заказчиком. Разработка стратегии управления заинтересованными сторонами в проекте. Информирование заказчика о возможностях типовой ИС и типовых технологиях ее создания (модификация) и ввода в эксплуатацию. Проведение переговоров (в том числе об урегулировании проблем). Составление протокола переговоров с заказчиком. Проведение презентаций концепции и технического задания заинтересованным лицам. Ответы на вопросы заинтересованных лиц о концепции системы и техническом задании. Инструменты и методы управления заинтересованными сторонами проекта. Управление договорными отношениями (претензиями). Инструменты и методы контроля исполнения договорных обязательств. Организация утверждения договоров выявленными заинтересованными лицами. Организация подписания договоров на выполняемые работы. Решение спорных вопросов по договорам на выполняемые работы. Проведение переговоров об изменении условий договоров на выполняемые работы. Реализация проекта. Проведение рабочих семинаров по сценарному моделированию эффектов от создания системы вместе с представителями заинтересованных лиц. Сбор замечаний и пожеланий пользователей для развития ИС. Проведение технических советов по оценке предложенных решений по реализации интерфейсов и форматов обмена данными. Назначение членов команды проекта на выполнение работ по проекту в соответствии с полученными планами проекта. Рабочие согласования документации по выполняемым работам. Планирование работы по запросу. Назначение ответственного за работу с запросами. Прием запросов заказчика по различным каналам связи. Информирование заказчика о принятии запроса или об отказе в принятии запроса. Согласование с заказчиком плана работы по запросу. Регистрация запросов заказчика в учетной системе. Запрос дополнительной информации по требованиям к



(типовой) ИС. Передача проанализированных запросов руководителю проекта для планирования их реализации. Передача сложных запросов на изменение и запросов, выходящих за рамки данной подсистемы, руководителю проектной группы. Предложение вариантов реализации запроса автора запроса без изменения системы. Работа с записями по качеству (в том числе с корректирующими действиями, предупреждающими действиями, запросами на исправление несоответствий). Представление результатов анализа влияния запрошенных изменений на сроки, стоимость и содержание работ. Согласование с заказчиком предлагаемых изменений. Проведение анализа функциональных разрывов и формулирование предложения заказчику по изменению его бизнес-процессов. Распространение сведений об изменениях в содержании концепции и техническом задании на систему. Проверка фактического внесения изменений в ИС. Уточнение вариантов реализации изменений у разработчиков.

Управление персоналом. Распределение работ и выделение ресурсов. Инструменты и методы выдачи и контроля поручений. Контроль исполнения поручений. Ответственность по проекту: подготовка отчетов об исполнении. Оценка работы персонала. Оценка эффективности мероприятий по развитию персонала. Проведение мероприятий по нематериальной мотивации персонала. Инициирование изменений в планах управления персоналом. Совещания рабочих групп. Мотивация и развитие проектной команды. Значение системного мышления при оценке компетентности персонала. Наставничество и коучинг, включая организацию обучения персонала. Определение принципов и правил взаимодействия персонала в команде. Основы управления персоналом, включая вопросы оплаты труда. Методы оценки эффективности работы персонала.

Тестирование разрабатываемого модуля ИС. Виды тестов. Осуществление выходного тестирования пользователей ИС. Представление результатов работы заинтересованным сторонам. Настройка ИС для оптимального решения задач заказчика. Обучение участников рабочей группы методике оценки готовых систем.

Сбор, обработка и анализ результатов оценки готовых систем на соответствие требованиям. Координирование и проведение оценки готовых систем.

	<p><b>Заккрытие проекта. Проведение сдачи-приемки продукта. Осуществление выходного тестирования пользователей ИС. Наблюдение за проведением приемочных испытаний системы участниками команды приемки. Сбор вопросов и замечаний участников команды приемки. Организация подписания актов о выполненных работах по договорам. Организация выставления счета за выполненные работы. Управление качеством: контрольные списки, верификация, валидация (приемо-сдаточные испытания). Принципы разработки курсов обучения. Основные принципы и методы обучения. Организация обучения пользователей. Проведение обучения пользователей ИС (в том числе по сложным программам). Получение обратной связи по результатам выполненной работы от заинтересованных сторон. Сбор отзывов заинтересованных лиц.</b></p>			
--	---	--	--	--

3.6	<p><b>Выполнение практических заданий (Пр).</b> Вы - начинающий системный аналитик в компании "Хорошее ПО". Руководитель проекта Быков Александр Максимович передал вам письмо от потенциального заказчика. Запрос заказчика:</p> <p>Добрый день!</p> <p>Наше кафе "Быстро и вкусно" планирует разработку системы(сайта) "Предзаказ", которая позволит гостям кафе заказать блюда онлайн, до прихода в кафе. Таким образом, постоянные гости будут делать заказ за некоторое время до посещения, в результате продолжительность обслуживания посетителей в кафе будет меньше, посетители будут довольны, а количество гостей, обслуживаемых за единицу времени, повысится. Для привлечения к использованию в первое время мы планируем предлагать скидку на блюда из основного меню.</p> <p>С уважением, Генеральный Директор ООО "Быстро и вкусно"</p> <p>Борщев Иван Геннадиевич</p> <p>С учетом прочитанного материала на основе письма заказчика сформулируйте в виде небольшого письма для руководителя проекта ваши предположения о:</p> <p>Целях этого проекта, Задачах проекта, Возможных вариантах объекта поставки, Дополнительных вопросах, которые необходимо задать на первой встрече заказчику.</p> <p>Проведение интервью с потенциальным пользователем. Ваша задача — подготовиться и провести интервью с одним посетителем кафе для сбора информации и потребностей, связанных с созданием решения. Пример плана проведения интервью. Результаты: Подготовленный план проведения интервью в соответствии с шаблоном.</p> <p>Провести интервью с потенциальным пользователем. Ваша задача — провести интервью с одним посетителем кафе для сбора информации и потребностей, связанных с созданием решения. Пример оформления фиксации первичных требований пользователей. Результаты: Подготовленный план проведения интервью в соответствии с шаблоном.</p>	1	2	ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.4, ПК-1.1, ПК-1.2
3.7	<p><b>Подготовка к аудиторным занятиям (Ср).</b></p> <p>Повторение материала на тему: ИТ-проект «с нуля»</p>	1	1,375	ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.4, ПК-1.1

<b>3.8</b>	<b>Выполнение домашнего задания (Ср).</b> Выполнение задание по выданному преподавателем варианту	1	1,375	ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.4, ПК-1.1
<b>4. Промежуточная аттестация (зачёт)</b>				
<b>4.1</b>	<b>Подготовка к сдаче промежуточной аттестации (Зачёт).</b>	1	17,75	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4, ПК-1.1, ПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3
<b>4.2</b>	<b>Контактная работа с преподавателем в период промежуточной аттестации (КрПА).</b>	1	0,25	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4, ПК-1.1, ПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3

## **5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

### **5.1. Перечень компетенций**

Перечень компетенций, на освоение которых направлено изучение дисциплины «Командная работа и деловые коммуникации», с указанием результатов их формирования в процессе освоения образовательной программы, представлен в п.3 настоящей рабочей программы

### **5.2. Типовые контрольные вопросы и задания**

1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.
2. Социально-психологические основы делового общения.
3. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
4. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
5. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
6. Особенности делового общения в коммерческой организации.
7. Роль руководителя в организации делового общения.
8. Перцептивные барьеры делового общения.
9. Вербальные средства делового общения.

10. Невербальная система делового общения.
11. Структура делового общения.
12. Основные виды делового общения.
13. Основные правила делового общения.
14. Этапы делового общения.
15. Особенности деловых переговоров и их характер.
16. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
17. Структура и типология конфликтов.
18. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
19. Социально-психологическая диагностика конфликта.
20. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
21. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
22. Предпосылки формирования этики делового общения.
23. Универсальные этические принципы делового общения.
24. Этика делового общения в организации.
25. Этические проблемы делового общения.
26. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
27. Социальные функции профессиональной этики.
28. Общие правила оформления документов в деловом общении.
29. Виды деловой корреспонденции.
30. Культура общения по телефону.
31. Личностные особенности персонала в деловом общении.
32. Социально-психологические функции делового общения.
33. Особенности деловых переговоров.
34. Особенности деловой беседы.
35. Активное и пассивное владение словом.
36. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
37. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
38. Письменная и устная деловая речь.
39. Формы и принципы управленческого общения.
40. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
41. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение».
42. Стратегии и тактики общения.
43. Коммуникативные барьеры делового общения.
44. Документ как основная форма делового общения.
45. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.

### **5.3. Фонд оценочных материалов**

Полный перечень оценочных материалов представлен в приложении 1.

## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **6.1. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

<b>Наименование помещения</b>	<b>Перечень основного оборудования</b>
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.
Помещение для самостоятельной работы обучающихся	Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

## **6.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

1. Microsoft Windows. Договор №32009183466 от 02.07.2020 г.
2. Microsoft Office. Договор №32009183466 от 02.07.2020 г.

## **6.3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА**

### **6.3.1. Основная литература**

1. Кольшклина Т. Б., Шустина И. В. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 163 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452463>
2. Ратников В. П., Юдин В. В., Островский Э. В., Подвойская Л. Т., Скрипкина Ж. Б. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебник для бакалавров. - Москва: Юрайт, 2020. - 527 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/466777>
3. Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 370 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450047>
4. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2021. - 466 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/468718>
5. Никитина А. С., Чевтаева Н. Г., Ваторопин С. А., Ваторопин А. С. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2021. - 171 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/467374>
6. Дзялошинский И. М., Пильгун М. А. Деловые коммуникации. Теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для бакалавров. - Москва: Юрайт, 2019. - 433 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/425851>
7. Быкова А. В., Мандыч И. А., Сиганьков А. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Москва: РТУ МИРЭА, 2020. - 101 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/167589>
8. Богданова Ю. З. Практикум для самостоятельной работы по курсу «Деловые коммуникации». Часть 2 [Электронный ресурс]:. - Тюмень: ГАУ Северного Зауралья, 2020. - 44 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/162318>
9. Богданова Ю. З. Практикум для самостоятельной работы по курсу «Деловые коммуникации». Часть 1 [Электронный ресурс]:. - Тюмень: ГАУ Северного Зауралья, 2020. - 88 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/162311>
10. Данилова Е. А. Русский язык и деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов факультета иностранных языков. - Чебоксары: ЧГПУ им. И. Я. Яковлева, 2020. - 135 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/147199>
11. Тюленева Т. А. Деловые коммуникации с иностранными партнерами по экономическим вопросам [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Кемерово: КузГТУ имени Т.Ф. Горбачева, 2019. - 174 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/133883>
12. Быкова А. В., Мандыч И. А., Сиганьков А. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие. - М.: РТУ МИРЭА, 2020. - – Режим доступа: <https://library.mirea.ru/secret/26082020/2345.iso>
13. Лауферман О. В., Лыгина Н. И. Разработка программного продукта: профессиональные стандарты, жизненный цикл, командная работа [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Новосибирск: НГТУ, 2019. - 75 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/152251>
14. Звягинцева О. С. Командная работа и коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Ставрополь: СтГАУ, 2019. - 184 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/169725>

## **6.4. РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

1. Консультант Плюс [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

2. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации Техноэксперт <http://www.docs.cntd.ru>
3. Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru>
4. Информационно-справочный портал научных публикаций отечественных и зарубежных авторов «Google Академия»

<https://www.scholar.google.ru>

5. Международный ресурс для поиска и обмена научными публикациями <https://www.researchgate.net>
6. База данных Web of Science <http://www.webofknowledge.com>

## **6.5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Самостоятельная работа студента направлена на подготовку к учебным занятиям и на развитие знаний, умений и навыков, предусмотренных программой дисциплины.

В соответствии с учебным планом дисциплина может предусматривать лекции, практические занятия и лабораторные работы, а также выполнение и защиту курсового проекта (работы). Успешное изучение дисциплины требует посещения всех видов занятий, выполнение заданий преподавателя и ознакомления с основной и дополнительной литературой. В зависимости от мероприятий, предусмотренных учебным планом и разделом 4, данной программы, студент выбирает методические указания для самостоятельной работы из приведенных ниже.

При подготовке к лекционным занятиям студентам необходимо: перед очередной лекцией необходимо просмотреть конспект материала предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине. При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя.

При подготовке к практическим занятиям студентам необходимо: приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию; до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия; в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения; в ходе семинара 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.

Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившихся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изученную на занятии.

Методические указания, необходимые для изучения и прохождения дисциплины приведены в составе образовательной программы.

## **6.6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОБУЧЕНИЮ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья

может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производится с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Медиа материалы также следует использовать и адаптировать с учетом индивидуальных особенностей обучения лиц с ОВЗ.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

