

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра Прикладной информатики

Рабочая программа дисциплины

Профессиональная коммуникация

Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования по направлению подготовки

09.03.03 Прикладная информатика

Направленность (профиль):

Прикладные информационные системы и технологии

Уровень:

Бакалавриат

Форма обучения

Очная

Составлено
Руководитель ОПОП

Иготишцева Иготишцева Н.В.

Утверждено

Председатель УМС И.И. Палкин И.И. Палкин

Рекомендована решением

Учебно-методического совета

22.10 2019 г., протокол № 2

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

22.10.2019 2019 г., протокол № 9

Зав. кафедрой Истомин Е.И. Истомин Е.И.

Авторы-разработчики:

Истомин Е.И. / Истомин Е.И.

Иготишцева Н.В. / Иготишцева Н.В.

Иготишцева Н.В. / Иготишцева Н.В.

Санкт-Петербург 2019

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины – изучение современной методологии профессиональной коммуникации и подготовка специалистов в области информационных технологий к проведению переговоров, обсуждений и презентаций проектов

Задачи:

- изучение основ профессиональной этики;
- изучение основных методов проведения переговоров при организации проектов в области ИТ;
- изучение анализа проектной документации при подготовке к совещанию;
- изучение правовой базы при проведении программной обработки;
- изучение основных разделов РМІ РМВОК

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части, изучается в 3 семестре.

3. Перечень планируемых результатов обучения

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций УК-4, ОПК-9, ПК-2

Таблица 1.

Универсальные компетенции

Категория универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-1 _{УК-4} Выбирает на государственном и иностранном (ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. ИД-2 _{УК-4} Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках. ИД-3 _{УК-4} Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках.

		<p>ИД-4^{ук-4} Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. <p>ИД-5^{ук-4} Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный язык и обратно.</p>
--	--	---

Таблица 2.

Общепрофессиональные компетенции

Категория общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
	ОПК-9. Способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп	ИД-4ОПК-9 Применяет профессиональные коммуникации в рамках проектной группы ИД-5ОПК-9 Использует современные средства коммуникации для своевременной передачи информации по проекту

Таблица 3.

Профессиональные компетенции

Задача ПД	Объект или область знания	Категория профессиональных компетенций	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
Тип задач профессиональной деятельности проектный					
формирование требований к информатизации и автоматизации прикладных процессов, формализация предметной области проекта	Прикладные и информационные процессы;		ПК-2. Способен обрабатывать запросы на изменение к функциям системы, консультировать пользователей по требованиям, на основе протоколов совещаний и интервью	ИДПК-2.1. Проводить переговоры и интервью ИДПК-2.2. Сбор, уточнение и переработка информации из заданных источников ИДПК-2.3. Применять методы обработки текстовой, численной и графической информации ИДПК-2.4. Применять процедуры управления изменениями требований к системам ИДПК-2.5. Изучение и уточнение запросов на изменения к функциям системы	<i>ПС 06.016</i> Руководитель проектов в области информационных технологий

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем дисциплины

Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа.

Таблица 4.

Объем дисциплины по видам учебных занятий в академических часах

Объём дисциплины	Очная форма обучения
Объем дисциплины	
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:	
в том числе:	-
лекции	14
практические занятия	28
Самостоятельная работа (далее – СРС) – всего:	66
Вид промежуточной аттестации	экзамен

4.2. Структура дисциплины

Таблица 5.

Структура дисциплины для очной формы обучения

№	Тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	Формируемые компетенции	Индикаторы достижения компетенций
			Лекции	Практические работы	СРС			
1	Введение в основы теории коммуникации	3	2	4	13	Опрос	УК-4, ОПК-9, ПК-2	ИД-4ОПК-9 ИД-5ОПК-9 ИД-5УК-4 ИД-4УК-4 ИД-3УК-4 ИД-2УК-4 ИД-1УК-4 ИДПК-2.1 ИДПК-2.2 ИДПК-2.3 ИДПК-2.4 ИДПК-2.5
2	Виды коммуникации	3	3	6	13	Опрос	УК-4, ОПК-9, ПК-2	ИД-4ОПК-9 ИД-5ОПК-9 ИД-5УК-4 ИД-4УК-4 ИД-3УК-4 ИД-2УК-4 ИД-1УК-4 ИДПК-2.1 ИДПК-2.2 ИДПК-2.3 ИДПК-2.4 ИДПК-2.5
3	Стратегии	3	3	6	13	Опрос	УК-4, ОПК-9,	ИД-4ОПК-9

	устных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления						ПК-2	ИД-5ОПК-9 ИД-5УК-4 ИД-4УК-4 ИД-3УК-4 ИД-2УК-4 ИД-1УК-4 ИДПК-2.1 ИДПК-2.2 ИДПК-2.3 ИДПК-2.4 ИДПК-2.5
4	Стратегии письменных деловых коммуникаций	3	3	6	13	Опрос	УК-4, ОПК-9, ПК-2	ИД-4ОПК-9 ИД-5ОПК-9 ИД-5УК-4 ИД-4УК-4 ИД-3УК-4 ИД-2УК-4 ИД-1УК-4 ИДПК-2.1 ИДПК-2.2 ИДПК-2.3 ИДПК-2.4 ИДПК-2.5
5	Управление коммуникацией	3	3	6	14	Опрос	УК-4, ОПК-9, ПК-2	ИД-4ОПК-9 ИД-5ОПК-9 ИД-5УК-4 ИД-4УК-4 ИД-3УК-4 ИД-2УК-4 ИД-1УК-4 ИДПК-2.1 ИДПК-2.2 ИДПК-2.3 ИДПК-2.4 ИДПК-2.5
	ИТОГО	-	14	28	66	-	-	-

4.3. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации.

Коммуникация как объект исследования. Проблема предмета профессиональной коммуникации. Основные этапы развития профессиональной коммуникации. Роль профессиональной коммуникации в информационных технологиях.

Тема 2. Виды коммуникации.

Коммуникативные каналы. Критерии классификации видов коммуникаций. Понятие о каналах коммуникации. Функции коммуникационных каналов. Виды коммуникационных каналов. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы. Устная коммуникация.

Тема 3. Стратегии устных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления.

Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед.

Тема 4. Стратегии письменных деловых коммуникаций

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью).

Тема 5. Управление коммуникацией.

Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью. Проблемы межкультурной коммуникации.

4.4. Содержание занятий семинарского типа

Таблица 6.

Содержание практических занятий для очной формы обучения

№ темы дисциплины	Тематика практических занятий	Всего часов
1	Основы делового общения	2
2	Организация проектной деятельности согласно РМІ РМВОК	3
3	Анализ вводных	3
4	Подготовка презентации по проекту	3
5	Анализ источников и подготовка отчетов	3

5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Сидоров П.И. Деловое общение: учебник для вузов. Гриф МО РФ. Соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения - 2-е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2012.
2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров. Гриф МОРФ - М. : Юрайт, 2012. - 415 с.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

6.1. Текущий контроль

Текущий контроль проводится в форме опроса и демонстрации преподавателю результатов практических работ.

Примерные вопросы к опросу:

1. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
2. Деловое совещание как один из видов делового общения.
3. Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их характеристика.
4. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
5. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.

6. Правила делового общения по телефону.
7. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
8. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
9. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
10. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
11. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.

Критерии оценивания:

Ответ засчитается, если студент владеет теоретическим материалом, формулирует собственные, самостоятельные, обоснованные, аргументированные суждения, представляет полные и развернутые ответы на вопросы.

Примерные задания на лабораторные работы:

Тема 1: Основы делового общения.

Цель: изучение основ делового общения.

Задание: изучить материал и дать письменный и обоснованный ответ на заданную тему

Ход выполнения работы. Обсудить в группах следующие вопросы:

1. Основные понятия делового общения и его роль в деловой жизни.
2. Цели и методы ведения деловых переговоров.
3. Классификация конфликтов.

Тема 2: Организация проектной деятельности согласно PMI PMBOK.

Цель: Ознакомится с организацией проектной деятельности согласно PMI PMBOK.

Задание: изучить материал и дать письменный и обоснованный ответ на заданную тему

Ход выполнения работы. Обсудить в группах следующие вопросы:

1. Виды и формы общения при подготовки проектной деятельности
2. Основные этапы ведения деловых переговоров при подготовки проектной деятельности.
3. Общая характеристика переговоров при подготовки проектной деятельности

Тема 3: Анализ вводных.

Цель: Ознакомится с методикой проверки статистических гипотез.

Задание: изучить материал и дать письменный и обоснованный ответ на заданную тему

Ход выполнения работы. Обсудить в группах следующие вопросы:

1. Основные правила оформления документов.
2. Подготовка и формирование переговорного процесса
3. Разновидности документов, используемых в деловой переписке

Тема 4: Подготовка презентации по проекту.

Цель: Ознакомится с особенностью подготовка презентации по проекту.

Задание: изучить материал и дать письменный и обоснованный ответ на заданную тему

Ход выполнения работы. Обсудить в группах следующие вопросы:

1. Деловая презентация как основная форма делового общения
2. Особенности деловой коммуникации через презентацию
3. Требования, предъявляемые к виду презентаций

Тема 5: Анализ источников и подготовка отчетов.

Цель: Произвести анализ источников при подготовке деловых отчетов

Задание: изучить материал и дать письменный и обоснованный ответ на заданную тему

Ход выполнения работы. Обсудить в группах следующие вопросы:

1. Основные правила оформления отчетов
2. Разновидности писем и особенности их составления
3. Разновидности документов, используемых в деловой переписке.

Критерии оценивания:

Практические работы принимаются в формате зачтено/ не зачтено.

Зачтено, если задание выполнено полностью, в представленном отчете обоснованно получено правильное выполненное задание.

Не зачтено, если задания выполнены частично или не выполнено.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

6.1. Текущий контроль

Текущий контроль проводится в форме обсуждения результатов практических работ.

6.2. Промежуточная аттестация

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

Форма проведения экзамена: устно по билетам

Перечень вопросов для подготовки к экзамену:

УК-4; ОПК-9; ПК-2

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
7. Методы делового общения.
8. Виды делового общения на государственной гражданской службе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
19. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
20. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.

21. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
22. Стратегия и тактика проведения переговоров.
23. Стратегия составления самопрезентации.
24. Требования к культуре деловой речи.
25. Нравственная основа делового этикета.
26. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
27. Основные требования к записи бесед (переговоров).
28. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
29. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
30. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
31. Психологические аспекты делового общения.
32. Этические нормы при вручении подарков.
33. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
34. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
35. Подготовка и планирование переговоров.
36. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
37. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".
38. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.

Экзамен оценивается по четырехбалльной шкале: «отлично» / «хорошо» / «удовлетворительно» / «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» ставится студенту, ответ которого содержит:

- глубокое знание программного материала, а также основного содержания
- и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой;
- знание концептуально-понятийного аппарата всего курса;
- а также свидетельствует о способности:
- самостоятельно критически оценивать основные положения курса;
- увязывать теорию с практикой.

Оценка «отлично» не ставится в случаях систематических пропусков студентом семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам, а также неправильных ответов на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» ставится студенту, ответ которого свидетельствует о полном знании материала по программе, а также содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «хорошо» не ставится в случаях пропусков студентом практических и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, ответ которого содержит:

- поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания
- лекционного курса;
- затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии
- курса;
- стремление логически четко построить ответ, а также свидетельствует
- о возможности последующего обучения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

7.1. Методические указания к занятиям лекционного типа

Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю.

7.2. Методические указания к занятиям семинарского типа

Практические работы

При подготовке к практическим работам необходимо заранее изучить методические рекомендации по его проведению. Обратить внимание на цель занятия, на основные вопросы для подготовки к занятию, на содержание темы занятия.

Практические занятия проходят в виде выполнения определенного задания на компьютере с использованием специального программного обеспечения. Студент должен сдавать работу в виде наглядной демонстрации достигнутых результатов преподавателю.

7.3. Методические указания по организации самостоятельной работы

Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно прорабатывать и дополнять сведениями из других источников литературы, представленных не только в программе дисциплины, но и в периодических изданиях.

При изучении дисциплины сначала необходимо по каждой теме прочитать рекомендованную литературу и составить краткий конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в этой теме для освоения последующих тем курса. Для расширения знания по дисциплине рекомендуется использовать Интернет-ресурсы; проводить поиски в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем.

При ответе на экзамене необходимо: продумать и четко изложить материал; дать определение основных понятий; дать краткое описание явлений; привести примеры. Ответ следует иллюстрировать схемами, рисунками и графиками.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Сидоров П.И. Деловое общение: учебник для вузов. Гриф МО РФ. Соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения - 2-е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2012.
2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров. Гриф МОРФ - М. : Юрайт, 2012. - 415 с.

Дополнительная литература

1. Кучинский В.Ф. Управление коммуникативными процессами: учебно-методическое пособие - СПб. : НИУ ИТМО, 2012. – Интернет-ресурс.

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

1. <http://www.citforum.ru/database/case/index.shtml>. (CASE - технологии. Современные методы и средства проектирования информационных систем).
2. <http://books.listsoft.ru/book.asp?cod=123239&rp=1> (List SOFT. Каталог программ).

8.3. Перечень программного обеспечения

1. MS Windows
2. Google Chrome
3. VMWare

8.4. Перечень информационных справочных систем
Не используется

8.5. Перечень профессиональных баз данных
Электронно-библиотечная система eLibrary

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение программы соответствует действующим санитарно-техническим и противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов.

Учебная аудитория для проведения лекционных занятий - укомплектована проектором и компьютером, связанным с Интернетом.

Учебная лаборатория прикладных информационных технологий.

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью.

Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и выходом в ЭИОС.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом учитываются рекомендации, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.