

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
д.э.н., доц. Бубнов В.А



22.06.2020г.

**Рабочая программа дисциплины**  
Б1.ДВ.8. Деловые коммуникации

Направление подготовки: 38.03.05 Бизнес-информатика  
Направленность (профиль): Цифровая экономика  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очная

Курс	3
Семестр	31
Лекции (час)	28
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	28
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	88
Курсовая работа (час)	
Всего часов	144
Зачет (семестр)	
Экзамен (семестр)	31

Иркутск 2020

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 38.03.05  
Бизнес-информатика.

Автор З.В. Архипова

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры  
математических методов и цифровых технологий

Заведующий кафедрой А.В. Родионов

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2021

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2022

### 1. Цели изучения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у студентов системы теоретических знаний и практических навыков в сфере деловых коммуникаций, их применении в профессиональной деятельности для организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

#### Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ПК-8	организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия

#### Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ПК-8 организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	З. Знает, как организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия У. Умеет организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия Н. Владеет навыками организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Дисциплина по выбору.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Информационные системы и технологии", "Вычислительные системы, сети и телекоммуникации"

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зач. ед., 144 часов.

Вид учебной работы	Количество часов
Контактная(аудиторная) работа	
Лекции	28
Практические (сем, лаб.) занятия	28
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и	88

зачетам	
Всего часов	144

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**5.1. Содержание разделов дисциплины**

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Понятие и виды деловых коммуникаций. Деловое общение и его основные принципы.	31	4	4	16		Тест1
2	Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.	31	8	6	22		Тест2. Деловая игра 1. Деловая игра 2
3	Письменное деловое общение.	31	4	4	16		Тест3. Лабораторная работа 1
4	Презентация ИТ-продукта, услуги. Самопрезентация.	31	4	4	16		Презентация продукта, услуги
5	Современные информационные технологии и Интернет как средство коммуникации. Системы электронного документооборота как средство деловых коммуникаций.	31	4	6	10		Лабораторная работа 2. Лабораторная работа 3
6	Методы и средства обеспечения безопасности данных в системах электронных коммуникаций. Электронная подпись.	31	4	4	8		Тест 4. Круглый стол
	<b>ИТОГО</b>		28	28	88		

**5.2. Лекционные занятия, их содержание**

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
01	Понятие и виды деловых коммуникаций. Деловое общение и его основные	Понятие коммуникации. Сущность и виды коммуникаций. Деловое общение и его основные принципы. Деловая этика. Виды общения. Деловые коммуникации. Деловое совещание. Пресс-конференция. Деловые переговоры.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
	принципы.	
02	Вербальное и невербальное общение. Устное деловое общение. Особенности невербального общения	Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.
03	Коммуникация как функция управления организацией. Приемы ведения переговоров	Коммуникация как функция управления организацией. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Структура внутренних коммуникаций. Виды коммуникаций в организации. Межличностные коммуникации в организации. Общение как коммуникативный процесс. Приемы ведения переговоров
04	Письменное деловое общение. Официально-деловая письменная речь как форма делового общения.	Письменное деловое общение. Официально-деловая письменная речь как форма делового общения. Этика письменной деловой коммуникации. Документ как текст официально-деловой письменной речи. Деловая документация, ее классификация.
05	Подготовка делового письма.	Виды деловых писем. Структура, стиль, требования к оформлению делового письма. Подготовка делового письма.
06	Презентация ИТ-продукта, услуги.	Презентация продукта, услуги. Цели презентации. Подготовка к презентации. Как сделать презентацию. Презентация товара при продаже. Типы презентации товаров и услуг. Коммуникативные приемы подхода к покупателю.
07	Самопрезентация	Положительный имидж. Анализ своих целей. Как проанализировать свой товар «товар». Приемы установления контакта. Знакомство. Деловая одежда. Уверенность в себе. Если вы “закрыты” для других. Если вы “открыты” для других. Позитивный тип делового партнера. Респектабельный тип делового партнера. Оптимально настроенный тип делового партнера.
08	Современные информационные технологии и Интернет как средство коммуникации. Системы электронного документооборота как средство деловых коммуникаций.	Современные информационные технологии и Интернет как средство коммуникации. Системы электронного документооборота как средство деловых коммуникаций. Современные информационные технологии и Интернет как средство коммуникации.
09	Программные продукты для обеспечения коммуникативных процессов в организациях.	Программные продукты для обеспечения коммуникативных процессов в организациях.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
10	Методы и средства обеспечения безопасности данных в системах электронных коммуникаций. Электронная подпись.	Методы и средства обеспечения безопасности данных в системах электронных коммуникаций. Юридическая значимость электронного документа и документооборота. Технология и правовые аспекты применения электронной подписи. Виды и сферы применения электронной подписи.

### 5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Понятие и виды деловых коммуникаций. Деловое общение и его основные принципы.. Понятие и виды деловых коммуникаций. Деловое общение и его основные принципы.
2	Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.. Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.
2	Межличностные коммуникации в организации. Общение как коммуникативный процесс.. Межличностные коммуникации в организации. Общение как коммуникативный процесс.
3	Письменное деловое общение. Официально-деловая письменная речь как форма делового общения.. Лабораторная работа 1. Подготовка пакета документов делового общения.
3	Подготовка делового письма.. Структура, стиль, требования к оформлению делового письма. Подготовка делового письма.
4	Презентация ИТ-продукта, услуги.. Подготовка презентации продукта, услуги.
4	Самопрезентация. Подготовка резюме. Выступление с презентацией продукта, услуги.
5	Системы электронного документооборота как средство деловых коммуникаций.. Лабораторная работа 2. Организация деловых коммуникаций в СЭД. Работа с СЭД 1С:Документооборот в «облаке».
5	Программные продукты для обеспечения коммуникативных процессов в организациях.. Лабораторная работа 3. Организация деловых коммуникаций в коммуникативных пакетах. (Trello и др.). Организация коммуникаций в Trello
6	Методы и средства обеспечения безопасности данных в системах электронных коммуникаций. Электронная подпись.. Круглый стол. Анализ уровня безопасности деловых коммуникаций в СЭД и в коммуникационных программных продуктах.

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

### 6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Понятие и виды деловых коммуникаций. Деловое общение и его основные принципы.	ПК-8	З.Знает, как организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	Тест1	Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл (5)
2	2. Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.	ПК-8	З.Знает, как организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия У.Умеет организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия Н.Владет навыками организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	Деловая игра 1	Подготовка деловых переговоров: 2 балла. Соблюдение этапов переговоров: 4 балла. Правила ведения переговоров: 2 балла. Общие принципы проведения переговоров: 2 балла (10)
3		ПК-8	З.Знает, как организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия У.Умеет организовать взаимодействие с клиентами и	Деловая игра 2	Особенности диалогических форм деловой коммуникации: 1 балл. Подготовка деловой беседы: 2 балла. Структура деловой беседы: 2 балла. Факторы успеха деловой беседы: 5 баллов (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия Н. Владеет навыками организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия		
4		ПК-8	З. Знает, как организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	Тест2	Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл. (5)
5	3. Письменное деловое общение.	ПК-8	З. Знает, как организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия У. Умеет организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия Н. Владеет навыками организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления	Лабораторная работа 1	В работе 5 заданий, каждое задание по 3 балла. (15)



№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия		
6		ПК-8	З.Знает, как организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	Тест3	Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл (10)
7	4. Презентация ИТ-продукта, услуги. Самопрезентация	ПК-8	З.Знает, как организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия У.Умеет организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия Н.Владет навыками организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	Презентация продукта, услуги	Содержание и оформление презентации -5 баллов, выступление - 5 баллов (10)
8	5. Современные информационные технологии и Интернет как средство коммуникации. Системы электронного документооборота как средство	ПК-8	З.Знает, как организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	Лабораторная работа 2	Проведен обзор повсем предложенным критериям, проведен сравнительный анализ и сформулированы выводы. (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
	деловых коммуникаций.		У. Умеет организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия Н. Владеет навыками организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия		
9		ПК-8	З. Знает, как организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия У. Умеет организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия Н. Владеет навыками организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	Лабораторная работа 3	Работа включает 5 заданий, каждое задание 2 балла. (10)
10	6. Методы и средства обеспечения безопасности	ПК-8	З. Знает, как организовать взаимодействие с клиентами и	Круглый стол	Выступление, участие в дискуссии до 10 баллов (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
	данных в системах электронных коммуникаций. Электронная подпись.		партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия У. Умест организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия Н. Владеет навыками организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия		
11		ПК-8	З. Знает, как организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	Тест 4	Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл. (5)
				<b>Итого</b>	<b>100</b>

## 6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Экзамен в семестре 31.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Даны ответы на вопросы теста. Балл = 40\* процент правильных ответов.

**Компетенция: ПК-8 организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия**

Знание: Знает, как организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия

1. Виды деловых писем. Структура, стиль, требования к оформлению делового письма. Подготовка делового письма.
2. Виды и сферы применения электронной подписи.
3. Виды коммуникаций в организации.
4. Виды общения. Деловые коммуникации. Деловое совещание. Пресс-конференция. Деловые переговоры.
5. Деловая документация, ее классификация.
6. Деловая этика.
7. Коммуникация как функция управления организацией.
8. Межличностные коммуникации в организации.
9. Методы и средства обеспечения безопасности данных в системах электронных коммуникаций.
10. Общение как коммуникативный процесс.
11. Особенности внутренних коммуникаций в организации.
12. Письменное деловое общение.
13. Понятие коммуникации. Сущность и виды коммуникаций. Деловое общение и его основные принципы.
14. Презентация продукта, услуги. Цели презентации. Подготовка к презентации. Как сделать презентацию.
15. Презентация товара при продаже. Типы презентации товаров и услуг. Коммуникативные приемы подхода к покупателю.
16. Приемы ведения переговоров
17. Программные продукты для обеспечения коммуникативных процессов в организациях.
18. Самопрезентация. Приемы установления контакта. Знакомство. Деловая одежда.
19. Современные информационные технологии и Интернет как средство коммуникации. Системы электронного документооборота как средство деловых коммуникаций.
20. Структура внутренних коммуникаций.
21. Технология и правовые аспекты применения электронной подписи.
22. Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке.
23. Юридическая значимость электронного документа и документооборота.

**ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:**

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: Задача полностью выполнена в СЭД в «облаке» - 30 баллов. Выполнение менее чем на 25 % - 0 баллов..

**Компетенция: ПК-8 организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия**

Умение: Умеет организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия

Задача № 1. Выполнить задание к билету 1 в СЭД 1С:Документооборот в «облаке»....

Задача № 2. Выполнить подготовку, согласование и подписание письма-просьбы в СЭД 1С:Документооборот в «облаке»

Задача № 3. Выполнить подготовку, согласование и подписание, регистрацию гарантийного письма в СЭД 1С:Документооборот в «облаке»

- Задача № 4. Выполнить регистрацию входящего письма -претензии и поручения к нему в СЭД 1С:Документооборот в «облаке»
- Задача № 5. Выполнить регистрацию входящего письма -претензии и поручения к нему в СЭД Docsvision в «облаке»
- Задача № 6. Выполнить регистрацию входящего письма –предложения на заключение договора по внедрению СЭД «Дело» и поручения к нему в СЭД 1С:Документооборот в «облаке»
- Задача № 7. Выполнить регистрацию входящего письма –предложения на заключение договора по внедрению СЭД «Дело» и поручения к нему в СЭД Docsvision в «облаке»
- Задача № 8. Выполнить регистрацию входящего письма –приглашения к участию в выставке ПО и поручения к нему в СЭД Docsvision в «облаке»
- Задача № 9. Выполнить регистрацию входящей жалобы от гражданина, купившего вашу разработку, поручение по подготовке ответа, подписание ответа руководителем и его согласование в СЭД 1С:Документооборот в «облаке».
- Задача № 10. Выполнить регистрацию входящей жалобы от гражданина, поручение по подготовке ответа, подписание ответа руководителем и его согласование в 1С:DocsVision в «облаке»
- Задача № 11. Выполнить регистрацию входящей жалобы от гражданина, поручение по подготовке ответа, подписание ответа руководителем и его согласование в СЭД 1С:Документооборот в «облаке»
- Задача № 12. Выполнить регистрацию входящей жалобы от гражданина, поручение по подготовке ответа, подписание ответа руководителем и его согласование в СЭД 1С:Документооборот в «облаке».
- Задача № 13. Выполнить регистрацию исходящего договора и его согласование в СЭД 1С:Документооборот в «облаке».
- Задача № 14. Выполнить регистрацию исходящего договора и его согласование в СЭД DocsVision в «облаке»
- Задача № 15. Выполнить регистрацию исходящего договора и его согласование в СЭД СЭД 1С:Документооборот в «облаке»
- Задача № 16. Выполнить регистрацию исходящего договора на внедрение 1СЖПредприятие и его согласование в СЭД 1С:DocsVision в «облаке»
- Задача № 17. Выполнить регистрацию исходящего договора на поставку комплектующих к ноутбуку и его согласование в СЭД 1С:DocsVision в «облаке»
- Задача № 18. Выполнить регистрацию исходящего договора на поставку компьютеров и его согласование в СЭД DocsVision в «облаке».
- Задача № 19. Выполнить регистрацию исходящего договора на разработку сайта и его согласование в СЭД 1С:DocsVision в «облаке».
- Задача № 20. Выполнить регистрацию претензии на работу разработанного вашей фирмой сайта, поручение по подготовке ответа, подписание ответа руководителем и его согласование в СЭД 1С:Документооборот в «облаке»
- Задача № 21. Выполнить регистрацию претензии на работу разработанного вашей фирмой сайта, поручение по подготовке ответа, подписание ответа руководителем и его согласование в СЭД DocsVision в «облаке»
- Задача № 22. Выполнить регистрацию претензии от компании, в которой вы внедряли ИС, поручение по подготовке ответа, подписание ответа руководителем и его согласование в СЭД 1С:Документооборот в «облаке»
- Задача № 23. Выполнить регистрацию претензии от компании, в которой вы внедряли ИС, поручение по подготовке ответа, подписание ответа руководителем и его согласование в СЭД СЭД Docsvision в «облаке»

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: Оцениваются презентационные материалы - 10 баллов, стратегия представления продукта - 10 баллов, сопровождающий презентацию доклад - 10 баллов. Задача полностью выполнена - 30 баллов. Выполнение менее чем на 25 % - 0 баллов..

**Компетенция: ПК-8 организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия**

Навык: Владеет навыками организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия  
Задание № 1. Подготовить и представить презентацию для клиентов программного продукта

### ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**  
(ФГБОУ ВО «БГУ»)

Направление - 38.03.05 Бизнес-  
информатика  
Профиль - Цифровая экономика  
Кафедра математических методов и  
цифровых технологий  
Дисциплина - Деловые коммуникации

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Выполнить регистрацию исходящего договора на разработку сайта и его согласование в СЭД 1С:DocsVision в «облаке». (30 баллов).
3. Подготовить и представить презентацию для клиентов программного продукта (30 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ З.В. Архипова

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ А.В. Родионов

#### 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

##### а) основная литература:

1. Самыгин С. И., Руденко А. М. Деловое общение. учеб. пособие для вузов. рек. Гос. ун-том управления. 4-е изд., стер./ С. И. Самыгин, А. М. Руденко.- М.: КноРус, 2013.-437 с.
2. Кузнецов И. Н. Игорь Николаевич Документационное обеспечение управления и делопроизводства. учебник для бакалавров. допущено М-вом образования и науки РФ/ И. Н. Кузнецов.- М.: Юрайт, 2013.-576 с.
3. [Емельянова Е.А. Деловые коммуникации \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / Е.А. Емельянова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. — 122 с. — 978-5-4332-0185-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>](#)
4. [Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации \[Электронный ресурс\] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское](#)

[образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61079.html](http://www.iprbookshop.ru/61079.html)

5. [Курганская М.Я. Деловые коммуникации \[Электронный ресурс\] : курс лекций / М.Я. Курганская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — 978-5-98079-935-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/22455.html](http://www.iprbookshop.ru/22455.html)

#### **б) дополнительная литература:**

1. Мананикова Е. Н. Деловое общение. учеб. пособие [для вузов]. 2-е изд./ Е. Н. Мананикова.- М.: Дашков и К, 2011.-208 с.

2. Сидоров П. И. Павел Иванович, Коноплева И. А. Ирина Аполлоновна, Путин М. Е. Михаил Евгеньевич Деловое общение. учебник для вузов. рек. М-вом образования и науки РФ. 2-е изд., перераб./ П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева.- М.: ИНФРА-М, 2012.-383 с.

3. Коробейникова Л. С., Купрюшина О. М., Ендовицкий Д. А. Документационное обеспечение делового общения. учеб. пособие для вузов. допущено УМО по образованию в обл. финансов, учета и мировой экономики/ Л. С. Коробейникова, О. М. Купрюшина.- М.: Магистр, 2011.-302 с.

4. Кузнецов И. Н. Игорь Николаевич Документационное обеспечение управления и делопроизводство. учебник для бакалавров. допущено М-вом образования и науки РФ/ И. Н. Кузнецов.- М.: Юрайт, 2012.-576 с.

5. Кибанов А. Я., Захаров Д. К., Коновалова В. Г. Этика деловых отношений. учеб. для вузов. рек. М-вом образования и науки РФ. Изд. 2-е, испр. и доп./ А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова.- М.: ИНФРА-М, 2010.-423 с.

6. Этика деловых отношений. рек. Советом УМО по образованию в обл. менеджмента. учебно-практ. пособие для вузов/ А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова.- М.: Проспект, 2012.-86 с.

7. [Брайан Гарнер Эффективные письменные деловые коммуникации \[Электронный ресурс\] / Гарнер Брайан. — Электрон. текстовые данные. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 195 с. — 978-5-91657-940-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/39478.html](http://www.iprbookshop.ru/39478.html)

8. [Кузнецова И.В. Документирование управленческой деятельности \[Электронный ресурс\] : учебное пособие для бакалавров / И.В. Кузнецова, Г.А. Хачатрян. — Электрон. текстовые данные. — Москва, Саратов: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 240 с. — 978-5-394-02780-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/59274.html](http://www.iprbookshop.ru/59274.html)

#### **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

– Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет

– КиберЛенинка, адрес доступа: <http://cyberleninka.ru>. доступ круглосуточный, неограниченный для всех пользователей, бесплатное чтение и скачивание всех научных публикаций, в том числе пакет «Юридические науки», коллекция из 7 журналов по правоведению

– Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU, адрес доступа: <http://elibrary.ru/>. доступ к российским журналам, находящимся полностью или частично в открытом доступе при условии регистрации

– Национальный цифровой ресурс «Руконт», адрес доступа: <http://www.rucont.ru>. доступ неограниченный

- Портал "Информационно-коммуникационные технологии в образовании", адрес доступа: <http://www.ict.edu.ru/lib/>. доступ неограниченный
- Электронная библиотека Издательского дома "Гребенников", адрес доступа: <http://www.grebennikon.ru/>. доступ с компьютеров сети БГУ (по IP-адресам)
- Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <https://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, ко-торая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области экономики фирмы; информационных техноло-гий в бизнесе; вычислительных систем, сетей и телекоммуникаций.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по те-ме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практиче-ское значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его прове-дения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в каче-стве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обуча-ющегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);
- прием и защита лабораторных работ (во время проведения занятий);

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавате-лей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендо-ванной лектором учебной литературы, включая информационные образова-тельные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- подготовка к семинарам и лабораторным работам;
- выполнение домашних заданий в виде подготовки к выступлениям, проведе-ния исследования рынка СЭД, подготовки презентаций для продвижения и представления продуктов и услуг ИКТ, работы в «облаке» с СЭД и индивиду-альных работ по отдельным разделам содержания дисциплины и др.

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- OpenOffice.org,
- 7-Zip,
- Adobe Acrobat Reader\_11,
- LibreOffice,
- MS Office,



## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Мультимедийный класс,
- Компьютерный класс,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий