



Частное учреждение высшего образования
«Высшая школа предпринимательства (институт)»
(ЧУВО «ВШП»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ Б1.О.08 «Современные коммуникативные технологии»

Направление подготовки: 09.04.03 Прикладная информатика

Направленность (профиль) программы магистратуры
«Информационные технологии в управлении и бизнесе»

ОДОБРЕНО

Ученым советом ЧУВО «ВШП»

Протокол заседания

№01-02/24 от 30 августа 2024 г.

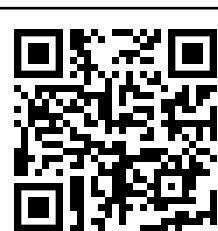


СВЕРЖДАЮ

Ученый совет ЧУВО «ВШП»

30 августа 2024 г.

Аллабян М.Г.



Документ подписан электронной цифровой подписью
VSHR EDS GEN 1, уникальный ключ документа:

8F30-29EE-EB2F-GNI5

Организация: ЧУВО «ВШП», ИНН 6903013604
Дата подписания: 30.08.2024
Подписал: Аллабян М.Г.

Рабочая программа учебной дисциплины **Б1.О.08 Современные коммуникативные технологии**, обязательного компонента основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы магистратуры по направлению подготовки **09.04.03 Прикладная информатика** направленность (профиль) **«Информационные технологии в управлении и бизнесе»**, направлена на обеспечение у обучающегося способности осуществлять профессиональную деятельность в соответствующей области и сферах профессиональной деятельности, в том числе на их практическую подготовку с учётом рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы Частном учреждении высшего образования **«Высшая школа предпринимательства (институт)»** (далее — **ЧУВО «ВШП»**).

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения программы магистратуры обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код	Результаты освоения ООП (Содержание компетенций)	Индикаторы достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения.	<p>Знать: особенности корректного коммуникативного поведения; стили делового общения.</p> <p>Уметь: использовать различные виды устной и письменной речи в деловом общении; применять коммуникативно приемлемые стили делового общения на государственном и иностранном (-ых) языках</p>
		УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.	<p>Знать: функциональные стили, особенности каждого из них, условия и цели их использования в устной и письменной коммуникации</p> <p>Уметь: коммуникативно и культурно приемлемо вести деловые разговоры в рамках академического и профессионального взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках</p>
		УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на иностранном языке, полученную для решения коммуникативных задач в рамках академического и профессионального взаимодействия.	<p>Знать: лексические, грамматические нормы современного литературного языка</p> <p>Уметь: вести диалог и создавать монолог в соответствии с целями и условиями деловой коммуникации</p>
УК-5	Способен анализировать и	УК-5.1 Соблюдает требования уважительного отношения к историческому	Знать: специфику философской

	<p>учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия на основе знаний основных этапов развития России в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p>	<p>проблематики различных исторических периодов и регионов мира, в том числе и России, механизм влияния философии на формирование культурных традиций различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия</p> <p>Уметь: применять основы знаний по истории философии, социальной философии, философии истории, философской антропологии, аксиологии в процессе межкультурного взаимодействия с представителями российских регионов, других стран мира</p>
		<p>УК-5.2 Умеет выстраивать взаимодействие с учетом национальных и социокультурных особенностей.</p>	<p>Знать: основное содержание философских идей мыслителей прошлого и со-временности, раскрывающие проблему типологии социальных образований, закономерности их динамики и взаимодействия</p> <p>Уметь: вести диалог, демонстрируя готовность слышать другого, вместе с тем доказательно отстаивая свою позицию, защищая свои интересы в том случае если они соответствуют объективным тенденциям исторического развития, задачам, стоящих перед страной.</p>

2. Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (курс)	2 семестр (1)
Виды деятельности	
лекционные занятия	-
лабораторные занятия	36
практические занятия/ семинарские занятия	-
руководство курсовой работой	-
клинические практические занятия (практическая подготовка)	-
контактная работа на выполнение курсового проекта	-
практическая подготовка	-
консультация перед экзаменом	2
самостоятельная работа	34
промежуточная аттестация	36
общая трудоемкость	108

3. Структура, тематический план и содержание учебной дисциплины

	лабо- раторные занятия	само- стоятельная работа	формы текущего контроля
	О Ф О	О Ф О	
Раздел: Основы теории коммуникации	8	8	доклад / конференция / реферат устный опрос / собеседование внеаудиторное чтение
<p>Тема раздела: Общая теория коммуникации Подходы к определению понятия «коммуникация». Виды и функции коммуникации. Форматы коммуникации (внутриличностная, межличностная, групповая коммуникация, организационная, межкультурная, общественная и массовая коммуникация).</p> <p>Тема раздела: Коммуникативное пространство и его организация Структурные элементы коммуникативного пространства. Типы коммуникаторов в организации коммуникативного пространства. Стили общения.</p>			
Раздел: Коммуникативные технологии и техники общения	16	14	устный опрос / собеседование кейс внеаудиторное чтение
<p>Тема раздела: Понятие коммуникативной технологии Различие терминов «коммуникативный» и «коммуникационный». Модели коммуникативной технологии. Линейная, интерактивная и трансакционная модели. Высокоинтенсивные и</p>			

низкоинтенсивные коммуникативные технологии.

Тема раздела: Коммуникативные техники в деловом взаимодействии

Публичное выступление. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая речи. Деловая полемика: правила, принципы, тактика и приемы ведения деловой полемики. Культура делового спора. Уловки в споре. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Тактики ведения переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Способы воздействия на собеседника. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.

Раздел: Современные технологии коммуникации	12	12	доклад / конференция / реферат устный опрос / собеседование внеаудиторное чтение
Тема раздела: Виртуальная коммуникация Роль технологий в эволюции коммуникации. Понятие и сущность виртуальной коммуникации. Правила сетевого этикета (деловое общение в мессенджерах и социальных сетях).			
Тема раздела: Сетевые формы коммуникации Видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения. Социальные научные и профессиональные сети (Social Media Platforms), блоги (Blogs), чаты (Web Chat), мессенджеры. Современные технологии автоматизации коммуникаций: голосовые помощники, чат-боты.			
Итого часов	36	34	

4. Формы текущего контроля

- внеаудиторное чтение (шкала: значение от 0 до 10, количество: 1)

раздел дисциплины: Основы теории коммуникации

Примерное задание:

Дома подготовьте чтение и перевод аутентичной статьи (объем не менее 10 000 п.зн.). На занятии прочитайте и переведите с оригинала (не используя заготовленный заранее текст перевода) фрагмент, указанный преподавателем. Выполните реферирование данного текста.

Фрагмент текста:

The term communication theory refers to the body of theories that constitute our understanding of the communication process. Theories represent various ways in which observers see their environment, and as Littlejohn claims, because theories are abstractions, every theory is partial. Each theory delineates a way of looking and, therefore, its truth value can only be measured in term of how well it is constructed. This is the reason why there is much disagreement about what constitutes an adequate theory of communication. The search for who is doing what in a communication process and with what effects, to paraphrase Lasswell, is the basic question of every communication theory, although it might be studied from different angles or by looking at different facets.

Критерии оценки:

10 баллов ставится студенту, если он перевел указанный фрагмент текста, максимально точно (адекватно) и полно (отсутствие пропусков) передал содержание текста. При этом сохранил стиль документа, показал отличные знания грамматики, допустил не более трех незначительных грамматических или стилистических ошибок, которые не привели к искажению содержания текста, не снизили качество перевода. Студент так же представил полные и точные ответы на вопросы преподавателя.

8 баллов ставится студенту, если он перевел указанный фрагмент текста и при этом показал хорошие знания грамматики, не допустил грубых грамматических ошибок, которые привели к искажению содержания текста. Студент проявил умение догадываться о значении незнакомых слов по контексту, по словообразовательным элементам или по сходству с родным языком. Студент дал краткие, не развернутые ответы по содержанию текста.

5 баллов ставится студенту, если он перевел не менее 60 % текста и при этом допустил незначительное количество грамматических ошибок, которые тем не менее не привели к искажению содержания текста. У студента слабо развита языковая догадка. Студент кратко ответил лишь на некоторые вопросы.

0 баллов ставится студенту, если он перевел менее 60% текста и при этом показал неудовлетворительные знания грамматики, что выразилось в грубом искажении содержания текста.

- доклад / конференция / реферат (шкала: значение от 0 до 5, количество: 1)

раздел дисциплины: Основы теории коммуникации

Примерное задание:

Подготовьте выступление и презентацию по предложенной теме.

Темы выступлений:

1. Роль коммуникации в современном обществе.
2. Особенности невербальной коммуникации.
3. Модели пропагандистской коммуникации.
4. История развития теории коммуникации.
5. Роль личного пространства в межкультурной коммуникации.

Критерии оценки:

5 баллов выставляется студенту, если он справился с поставленными речевыми задачами, полностью раскрыл тему и/или адекватно реагировал на реплики собеседника и/или отвечал на заданные вопросы. Его речь была связной, содержание высказывания - логически последовательным, присутствовали выводы и заключение. Презентация имела четкую и логичную структуру, полностью отражала логику доклада. Языковые средства были правильно употреблены, практически отсутствовали ошибки, нарушающие коммуникацию;

4 балла выставляется студенту, если он в целом справился с поставленными речевыми задачами, полностью раскрыл тему и/или адекватно реагировал на реплики собеседника и/или отвечал на заданные вопросы. Однако было допущено небольшое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Наблюдались незначительные нарушения структуры презентации. Естественный темп речи с незначительными паузами и повторами. Смысловая завершенность и логичность высказывания несколько нарушены;

3 балла выставляется студенту, если он сумел в основном решить поставленную речевую задачу, но диапазон речевых средств был ограничен. Студент допускал умеренное количество грамматических и лексических ошибок, не приводящих к непониманию сказанного. Темп речи замедленный с частыми паузами и повторами. В некоторых случаях нарушалась последовательность высказывания, отсутствовала смысловая завершенность. Оформление и структура презентации не соответствовали принятым нормам.

- устный опрос / собеседование (шкала: значение от 0 до 5, количество: 1)

раздел дисциплины: Основы теории коммуникации

Примерное задание:

Подготовить устное монологическое высказывание или ответить на вопросы преподавателя по одной из изученных тем (объем высказывания – 12-15 предложений).

Темы:

1. What is communication?
2. Types of communication.
3. Forms of communication.
4. Communication process.
5. Communication styles.

Критерии оценки:

5 баллов ставится студенту, если он справился с поставленными речевыми задачами, полностью раскрыл тему. Его высказывание было связным, логически последовательным, содержало выводы и заключение. Языковые средства были правильно употреблены, практически отсутствовали ошибки, нарушающие коммуникацию. Объем высказывания соответствовал программным требованиям для данного этапа обучения. Естественный темп речи, отсутствие заметных пауз. Речь студента была эмоционально окрашена, в ней имели место не только перечисление отдельных фактов, но и элементы их оценки, выражения собственного мнения.

4 балла ставится студенту, если он в целом справился с поставленными речевыми задачами, почти полностью раскрыл тему. Использовался довольно большой объем языковых средств, которые были правильно употреблены. Однако было допущено небольшое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Естественный темп речи с незначительными паузами и повторами. Смысловая завершенность и логичность высказывания несколько нарушены. Наличие выводов, заключения. Элементы оценки присутствовали, но высказывание в большей степени отражало конкретные факты, отсутствовали оригинальные мысли.

3 балла ставится студенту, если он сумел в основном решить поставленную речевую задачу, но диапазон речевых средств был ограничен, объем высказывания не достигал нормы (но не менее 7 предложений). Студент допускал умеренное количество грамматических и лексических ошибок, не приводящих к непониманию сказанного. Темп речи замедленный с частыми паузами и повторами. В некоторых случаях нарушалась последовательность высказывания, отсутствовала смысловая завершенность. Практически отсутствовали элементы оценки и выражения собственного мнения.

0 баллов ставится студенту, если он не справился с решением коммуникативной задачи. Тема не раскрыта, высказывание состоит из 6 предложений и меньше, бедный лексический запас. Большое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Медленный темп речи. Длительные паузы. Смысловая незавершенность высказывания. Отсутствие логики в высказывании. Отсутствие выводов и заключения.

- внеаудиторное чтение (шкала: значение от 0 до 10, количество: 1)

раздел дисциплины: Коммуникативные технологии и техники общения

Примерное задание:

Дома подготовьте чтение и перевод аутентичной статьи (объем не менее 10 000 п.зн.). На занятии прочитайте и переведите с оригинала (не используя заготовленный заранее текст перевода) фрагмент, указанный преподавателем. Выполните реферирование данного текста.

Фрагмент текста:

Almost everyone who's ever gone to work has had to deal with an office manipulator. Unfortunately, most employees hesitate to go public with their concerns. And with good reason: Even if they do, typical corporate responses range from wary or dismissive to actually retaliating against the victim, rather than the wrongdoer. Unfortunately, many workplaces promote manipulators because they appear to be effective at getting things done, despite the significant costs their abuse can inflict on productivity and people over time. Particularly when you can't get the hierarchy or other authorities to intervene on your behalf, it helps to have your own approaches for coping, short of legal action.

Критерии оценки:

10 баллов ставится студенту, если он перевел указанный фрагмент текста, максимально точно (адекватно) и полно (отсутствие пропусков) передал содержание текста. При этом сохранил стиль документа, показал отличные знания грамматики, допустил не более трех незначительных грамматических или стилистических ошибок, которые не привели к искажению содержания текста, не снизили качество перевода. Студент так же представил полные и точные ответы на вопросы преподавателя.

8 баллов ставится студенту, если он перевел указанный фрагмент текста и при этом показал хорошие знания грамматики, не допустил грубых грамматических ошибок, которые привели к искажению содержания текста. Студент проявил умение догадываться о значении незнакомых слов по контексту, по словообразовательным элементам или по сходству с родным языком. Студент дал краткие, не развернутые ответы по содержанию текста.

5 баллов ставится студенту, если он перевел не менее 60 % текста и при этом допустил незначительное количество грамматических ошибок, которые тем не менее не привели к искажению содержания текста. У студента слабо развита языковая догадка. Студент кратко ответил лишь на некоторые вопросы.

0 баллов ставится студенту, если он перевел менее 60% текста и при этом показал неудовлетворительные знания грамматики, что выразилось в грубом искажении содержания текста.

- кейс (шкала: значение от 0 до 5, количество: 1)

раздел дисциплины: Коммуникативные технологии и техники общения

Примерное задание:

Ознакомьтесь с заданием и разыграйте в парах варианты решения проблемной ситуации:

Mr. John Davison, the compensation and benefits manager of your company, asks you for an appointment with the aim of obtaining an increase in his salary. Aged 40, he just got divorced. He has to pay 1000\$ in children support. Mr. Davison lives alone in a flat that costs him 1200\$ a month. His salary amounts to 6000\$. Mr. Davison is an outstanding specialist. You know that a competitor is trying to sign him in for a much higher income.

Your company, a market leader for over 25 years, is now confronted with new competitors. You are chronically understaffed and your customers are starting to complain. Moreover, the recent reorganisation of your company constrains you to enforce a drastic control of payroll expenses – and you have indeed managed to freeze salaries in the last round of negotiations with the union. According to this agreement, you are committed to treating all employees equally, i.e. you cannot accept any exceptions in salary matters.

Критерии оценки:

5 баллов выставляется студенту, если его решение соответствовало сформулированным в кейсе вопросам и проблемам. Он продемонстрировал оригинальность подхода к их решению, при этом его высказывания были связными и логически последовательным. Языковые средства были правильно употреблены, практически отсутствовали ошибки, нарушающие коммуникацию. Речь студента была эмоционально окрашена, в ней имели место не только перечисление отдельных фактов, но и элементы их оценки, выражения собственного мнения;

4 балла выставляется студенту, если его решение не полностью соответствовало сформулированным в кейсе вопросам и проблемам. Оригинальность подхода к их решению отсутствовала, при этом было допущено небольшое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Естественный темп речи с незначительными паузами и повторами. Смысловая завершенность и логичность высказывания несколько нарушены. Элементы оценки присутствовали, но высказывание в большей степени отражало конкретные факты;

3 балла выставляется студенту, если его решение не полностью соответствовало сформулированным в

кейсе вопросам и проблемам. Оригинальность подхода к их решению отсутствовала, при этом студент допускал умеренное количество грамматических и лексических ошибок, не приводящих к непониманию сказанного. Темп речи замедленный с частыми паузами и повторами. В некоторых случаях нарушалась последовательность высказывания, отсутствовала смысловая завершенность. Практически отсутствовали элементы оценки и выражения собственного мнения.

- устный опрос / собеседование (шкала: значение от 0 до 5, количество: 1)

раздел дисциплины: Коммуникативные технологии и техники общения

Примерное задание:

Подготовить устное монологическое высказывание или ответить на вопросы преподавателя по одной из изученных тем (объем высказывания – 12-15 предложений).

Темы:

1. Communication models.
2. Negotiations tactics.
3. Art of dispute.
4. Role of communication in negotiation.
5. Manipulative Behaviour.

Критерии оценки:

5 баллов ставится студенту, если он справился с поставленными речевыми задачами, полностью раскрыл тему. Его высказывание было связным, логически последовательным, содержало выводы и заключение. Языковые средства были правильно употреблены, практически отсутствовали ошибки, нарушающие коммуникацию. Объем высказывания соответствовал программным требованиям для данного этапа обучения. Естественный темп речи, отсутствие заметных пауз. Речь студента была эмоционально окрашена, в ней имели место не только перечисление отдельных фактов, но и элементы их оценки, выражения собственного мнения.

4 балла ставится студенту, если он в целом справился с поставленными речевыми задачами, почти полностью раскрыл тему. Использовался довольно большой объем языковых средств, которые были правильно употреблены. Однако было допущено небольшое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Естественный темп речи с незначительными паузами и повторами. Смысловая завершенность и логичность высказывания несколько нарушены. Наличие выводов, заключения. Элементы оценки присутствовали, но высказывание в большей степени отражало конкретные факты, отсутствовали оригинальные мысли.

3 балла ставится студенту, если он сумел в основном решить поставленную речевую задачу, но диапазон речевых средств был ограничен, объем высказывания не достигал нормы (но не менее 7 предложений). Студент допускал умеренное количество грамматических и лексических ошибок, не приводящих к непониманию сказанного. Темп речи замедленный с частыми паузами и повторами. В некоторых случаях нарушалась последовательность высказывания, отсутствовала смысловая завершенность. Практически отсутствовали элементы оценки и выражения собственного мнения.

0 баллов ставится студенту, если он не справился с решением коммуникативной задачи. Тема не раскрыта, высказывание состоит из 6 предложений и меньше, бедный лексический запас. Большое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Медленный темп речи. Длительные паузы. Смысловая незавершенность высказывания. Отсутствие логики в высказывании. Отсутствие выводов и заключения.

- внеаудиторное чтение (шкала: значение от 0 до 10, количество: 1)

раздел дисциплины: Современные технологии коммуникации

Примерное задание:

Дома подготовьте чтение и перевод аутентичной статьи (объем не менее 10 000 п.зн.). На занятии прочитайте и переведите с оригинала (не используя заготовленный заранее текст перевода) фрагмент, указанный преподавателем. Выполните реферирование данного текста.

Фрагмент текста:

Chatbots are conversational agents providing access to information and services through interaction in everyday language. While research on conversational agents has been pursued for decades within fields such as social robotics, embodied conversational agents, and dialogue systems, it is only recently that conversational agents have become practical reality. Key drivers of this development include advances in artificial intelligence (AI) fields, such as natural language processing (NLP) and natural language understanding (NLU), as well as the increased consumer uptake of platforms conducive to conversational interaction.

Критерии оценки:

10 баллов ставится студенту, если он перевел указанный фрагмент текста, максимально точно (адекватно) и полно (отсутствие пропусков) передал содержание текста. При этом сохранил стиль документа, показал отличные знания грамматики, допустил не более трех незначительных грамматических или стилистических ошибок, которые не привели к искажению содержания текста, не снизили качество перевода. Студент так же представил полные и точные ответы на вопросы преподавателя.

8 баллов ставится студенту, если он перевел указанный фрагмент текста и при этом показал хорошие знания грамматики, не допустил грубых грамматических ошибок, которые привели к искажению содержания текста. Студент проявил умение догадываться о значении незнакомых слов по контексту, по словообразовательным элементам или по сходству с родным языком. Студент дал краткие, не развернутые ответы по содержанию текста.

5 баллов ставится студенту, если он перевел не менее 60 % текста и при этом допустил незначительное количество грамматических ошибок, которые тем не менее не привели к искажению содержания текста. У студента слабо развита языковая догадка. Студент кратко ответил лишь на некоторые вопросы.

0 баллов ставится студенту, если он перевел менее 60% текста и при этом показал неудовлетворительные знания грамматики, что выразилось в грубом искажении содержания текста.

- доклад / конференция / реферат (шкала: значение от 0 до 5, количество: 1)

раздел дисциплины: Современные технологии коммуникации

Примерное задание:

Подготовьте выступление и презентацию по предложенной теме.

Темы выступлений:

1. Особенности коммуникации в киберпространстве.
2. Значение виртуальных коммуникаций в деловых отношениях в научной среде.
3. Интернет-совещания, их роль в деловых коммуникациях.
4. Значение веб-сайтов и Интернет-форумов в науке.
5. Электронные библиотеки в системе виртуальных коммуникаций.
6. Применение голосовых ассистентов и чат-ботов для бизнеса.
7. Голосовые боты и разговорный ИИ.

Критерии оценки:

5 баллов выставляется студенту, если он справился с поставленными речевыми задачами, полностью раскрыл тему и/или адекватно реагировал на реплики собеседника и/или отвечал на заданные вопросы. Его речь была связной, содержание высказывания - логически последовательным, присутствовали выводы и заключение. Презентация имела четкую и логичную структуру, полностью отражала логику

доклада. Языковые средства были правильно употреблены, практически отсутствовали ошибки, нарушающие коммуникацию;

4 балла выставляется студенту, если он в целом справился с поставленными речевыми задачами, полностью раскрыл тему и/или адекватно реагировал на реплики собеседника и/или отвечал на заданные вопросы. Однако было допущено небольшое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Наблюдались незначительные нарушения структуры презентации. Естественный темп речи с незначительными паузами и повторами. Смысловая завершенность и логичность высказывания несколько нарушены;

3 балла выставляется студенту, если он сумел в основном решить поставленную речевую задачу, но диапазон речевых средств был ограничен. Студент допускал умеренное количество грамматических и лексических ошибок, не приводящих к непониманию сказанного. Темп речи замедленный с частыми паузами и повторами. В некоторых случаях нарушалась последовательность высказывания, отсутствовала смысловая завершенность. Оформление и структура презентации не соответствовали принятым нормам.

- устный опрос / собеседование (шкала: значение от 0 до 5, количество: 1)

раздел дисциплины: Современные технологии коммуникации

Примерное задание:

Подготовить устное монологическое высказывание или ответить на вопросы преподавателя по одной из изученных тем (объем высказывания – 12-15 предложений).

Темы:

1. Virtual communication: concept and characteristics.
2. Netiquette rules.
3. Benefits of videoconferencing.
4. Academic social networks.
5. Automated Communications.

Критерии оценки:

5 баллов ставится студенту, если он справился с поставленными речевыми задачами, полностью раскрыл тему. Его высказывание было связным, логически последовательным, содержало выводы и заключение. Языковые средства были правильно употреблены, практически отсутствовали ошибки, нарушающие коммуникацию. Объем высказывания соответствовал программным требованиям для данного этапа обучения. Естественный темп речи, отсутствие заметных пауз. Речь студента была эмоционально окрашена, в ней имели место не только перечисление отдельных фактов, но и элементы их оценки, выражения собственного мнения.

4 балла ставится студенту, если он в целом справился с поставленными речевыми задачами, почти полностью раскрыл тему. Использовался довольно большой объем языковых средств, которые были правильно употреблены. Однако было допущено небольшое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Естественный темп речи с незначительными паузами и повторами. Смысловая завершенность и логичность высказывания несколько нарушены. Наличие выводов, заключения. Элементы оценки присутствовали, но высказывание в большей степени отражало конкретные факты, отсутствовали оригинальные мысли.

3 балла ставится студенту, если он сумел в основном решить поставленную речевую задачу, но диапазон речевых средств был ограничен, объем высказывания не достигал нормы (но не менее 7 предложений). Студент допускал умеренное количество грамматических и лексических ошибок, не приводящих к непониманию сказанного. Темп речи замедленный с частыми паузами и повторами. В некоторых случаях нарушалась последовательность высказывания, отсутствовала смысловая завершенность. Практически отсутствовали элементы оценки и выражения собственного мнения.

0 баллов ставится студенту, если он не справился с решением коммуникативной задачи. Тема не раскрыта, высказывание состоит из 6 предложений и меньше, бедный лексический запас. Большое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Медленный темп речи. Длительные паузы. Смысловая незавершенность высказывания. Отсутствие логики в высказывании. Отсутствие выводов и заключения.

5. Формы промежуточной аттестации

- экзамен - 1 курс, 2 семестр (шкала: значение от 0 до 40)

Примерное задание:

1. Выполнить тест по курсу (15 вопросов, время выполнения - 15 минут).
2. Сделать сообщение на одну из изученных тем. Объем сообщения – 12-15 предложений. Время на подготовку – 10 минут.

Критерии оценивания:

Вопрос 1.

20 баллов выставляется студенту, если он правильно выполнил 100-86% заданий теста;

15 баллов выставляется студенту, если он правильно выполнил 85-66% заданий теста;

10 баллов выставляется студенту, если он правильно выполнил 65-51% заданий теста.

Вопрос 2.

20 баллов ставится студенту, если он справился с поставленными речевыми задачами, полностью раскрыл тему. Его высказывание было связным, логически последовательным, содержало выводы и заключение. Языковые средства были правильно употреблены, практически отсутствовали ошибки, нарушающие коммуникацию. Объем высказывания соответствовал программным требованиям для данного этапа обучения. Естественный темп речи, отсутствие заметных пауз. Речь студента была эмоционально окрашена, в ней имели место не только перечисление отдельных фактов, но и элементы их оценки, выражения собственного мнения.

15 баллов ставится студенту, если он в целом справился с поставленными речевыми задачами, почти полностью раскрыл тему. Использовался довольно большой объем языковых средств, которые были правильно употреблены. Однако было допущено небольшое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Естественный темп речи с незначительными паузами и повторами. Смысловая завершенность и логичность высказывания несколько нарушены. Наличие выводов, заключения. Элементы оценки присутствовали, но высказывание в большей степени отражало конкретные факты, отсутствовали оригинальные мысли.

10 баллов ставится студенту, если он сумел в основном решить поставленную речевую задачу, но диапазон речевых средств был ограничен, объем высказывания не достигал нормы (но не менее 7 предложений). Студент допускал умеренное количество грамматических и лексических ошибок, не приводящих к непониманию сказанного. Темп речи замедленный с частыми паузами и повторами. В некоторых случаях нарушалась последовательность высказывания, отсутствовала смысловая завершенность. Практически отсутствовали элементы оценки и выражения собственного мнения.

0 баллов ставится студенту, если он не справился с решением коммуникативной задачи. Тема не раскрыта, высказывание состоит из 6 предложений и меньше, бедный лексический запас. Большое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Медленный темп речи. Длительные паузы. Смысловая незавершенность высказывания. Отсутствие логики в высказывании. Отсутствие выводов и заключения.

6. Балльная система оценивания по дисциплине

Семестр (Курс) - 2 (1)			
Форма текущего контроля	Раздел дисциплины	Максимальный балл	Максимальный приведенный балл
внеаудиторное чтение	Коммуникативные технологии и техники общения	10	
внеаудиторное чтение	Основы теории коммуникации	10	
внеаудиторное чтение	Современные технологии коммуникации	10	
доклад / конференция / реферат	Основы теории коммуникации	5	
доклад / конференция / реферат	Современные технологии коммуникации	5	
кейс	Коммуникативные технологии и техники общения	5	
устный опрос / собеседование	Коммуникативные технологии и техники общения	5	
устный опрос / собеседование	Основы теории коммуникации	5	
устный опрос / собеседование	Современные технологии коммуникации	5	
Максимальный текущий балл		60	60
Промежуточная аттестация		экзамен	
Максимальный аттестационный балл		40	40
Общий балл по дисциплине		100	100

Общий балл по дисциплине за семестр складывается из результатов, полученных по формам текущего контроля в течение семестра и аттестационного балла.

Оценка успеваемости по дисциплине в семестре пересчитывается по приведенной 100-балльной шкале независимо от шкалы, определенной преподавателем.

Перевод баллов из 100-балльной шкалы в числовой и буквенный эквивалент:

- для экзамена, зачета с оценкой, курсовой работы (форма контроля из учебного плана):

Сумма баллов	Отметка	Буквенный эквивалент
86-100	5	Отлично
66-85	4	Хорошо
51-65	3	Удовлетворительно
0-50	2	Неудовлетворительно

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Электронно-библиотечные системы

Основная литература

1. Деловые коммуникации : учебник / А. Г. Тюриков, Л. И. Чернышова, Н. И. Киселёва [и др.] ; под ред. А. Г. Тюрикова, Л. И. Чернышовой. — Москва : КноРус, 2024. — 280 с. — ISBN 978-5-406-12371-3. — URL: <https://book.ru/book/951087> (дата обращения: 26.11.2024). — Текст : электронный.
2. Психология делового общения : учебник / Н. В. Бордовская, С. Н. Костромина, Е. В. Зиновьева [и др.] ; под ред. Н. В. Бордовской. — Москва : КноРус, 2023. — 291 с. — ISBN 978-5-406-11523-7. — URL: <https://book.ru/book/949423> (дата обращения: 26.11.2024). — Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Чернышова, Л. И., Деловые коммуникации. Практикум. : учебное пособие / Л. И. Чернышова. — Москва : КноРус, 2024. — 216 с. — ISBN 978-5-406-11957-0. — URL: <https://book.ru/book/950714> (дата обращения: 26.11.2024). — Текст : электронный.
2. Цветков, В. Л., Психология профессионального общения : учебное пособие / В. Л. Цветков, В. А. Юренкова. — Москва : Юстиция, 2023. — 240 с. — ISBN 978-5-406-11141-3. — URL: <https://book.ru/book/947841> (дата обращения: 26.11.2024). — Текст : электронный.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Обучающимся (магистрам) обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам (*подлежащим обновлению при необходимости*), а именно:

1. КонсультантПлюс: справочно-поисковая система [Электронный ресурс]. - <http://www.consultant.ru>
2. Мировая цифровая библиотека: <http://wdl.org/ru>
3. Научная электронная библиотека «Scopus»: <https://www.scopus.com>
4. Научная электронная библиотека ScienceDirect: <http://www.sciencedirect.com>
5. Научная электронная библиотека «eLIBRARY»: <https://elibrary.ru>
6. Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru>
7. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>
8. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru>
9. Поисковые системы Yandex, Rambler и др.
10. Электронная библиотека Российской Государственной Библиотеки (РГБ): <http://elibrary.rsl.ru>
11. Электронно-библиотечная система <http://www.sciteclibrary.ru>

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

<p>Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования</p>	<p>Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)</p>	<p>Собственность или оперативное управление, хозяйственное ведение, аренда (субаренда), безвозмездное пользование, практическая подготовка</p>	<p>Полное наименование собственника (арендодателя, ссудодателя) объекта недвижимого имущества</p>	<p>Документ – основание возникновения права (реквизиты и срок действия)</p>
<p>Специализированная многофункциональная учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного и семинарского типов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе, для организации практической подготовки обучающихся, с перечнем основного оборудования (аудитория № 3): Столы для обучающихся; Стулья для обучающихся;</p>	<p>170001, Тверская область, г. Тверь, ул. Спартака, д. 26а (39,2 кв.м., 1 этаж, помещение № 3)</p>	<p>Безвозмездное пользование</p>	<p>Богачев Сергей Александрович</p>	<p>Договор безвозмездного пользования недвижимым имуществом № 01-18/Н от 01.11.2020 с приложениями №№ 1-3; срок действия договора: с 01.11.2020 по 30.09.2025</p>

<p>Стол педагогического работника; Стул педагогического работника; Компьютер с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Интерактивная доска; Проектор</p>				
<p>Специализированная многофункциональная учебная аудитория для проведения учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе, для организации практической подготовки обучающийся, с перечнем основного оборудования (аудитория № 27) Компьютерные столы для обучающихся; Стулья для обучающихся; Стол педагогического работника; Стул педагогического работника;</p>	<p>170001, Тверская область, г. Тверь, ул. Спартак, д. 26а (31,1 кв.м., 2 этаж, помещение № 27)</p>	<p>Безвозмездное пользование</p>	<p>Богачев Сергей Александрович</p>	<p>Договор безвозмездного пользования недвижимым имуществом № 01-18/Н от 01.11.2020 с приложениями №№ 1-3; срок действия договора: с 01.11.2020 по 30.09.2025</p>

<p>Компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-об разовательную среду лицензиата; Интерактивная доска; Проектор Сканер; Принтер</p>				
<p>Специализирован ная многофункционал ьная учебная аудитория для проведения учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе, для организации практической подготовки обучающийся, с перечнем основного оборудования (аудитория № 16) Компьютерные столы для обучающихся; Стулья для обучающихся; Стол педагогического работника; Стул педагогического работника; Компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и</p>	<p>170001, Тверская область, г. Тверь, ул. Спартака, д. 26а (31,4 кв.м., 2 этаж, помещение № 16)</p>	<p>Безвозмездное пользование</p>	<p>Богачев Сергей Александрович</p>	<p>Договор безвозмездного пользования недвижимым имуществом № 01-18/Н от 01.11.2020 с приложениями №№ 1-3; срок действия договора: с 01.11.2020 по 30.09.2025</p>

<p>обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Интерактивная доска; Проектор Сканер; Принтер</p>				
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся с перечнем основного оборудования (аудитория № 22): Столы для обучающихся; Стулья для обучающихся; Компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Ноутбуки с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Принтер; Сканер</p>	<p>170001, Тверская область, г. Тверь, ул. Спартака, д. 26а (19,3 кв.м., 2 этаж, помещение № 22)</p>	<p>Безвозмездное пользование</p>	<p>Богачев Сергей Александрович</p>	<p>Договор безвозмездного пользования недвижимым имуществом № 01-18/Н от 01.11.2020 с приложениями №№ 1-3; срок действия договора: с 01.11.2020 по 30.09.2025</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся с перечнем основного оборудования (аудитория № 14):</p>	<p>170001, Тверская область, г. Тверь, ул. Спартака, д. 26а (22,5 кв.м., 1 этаж,</p>	<p>Безвозмездное пользование</p>	<p>Богачев Сергей Александрович</p>	<p>Договор безвозмездного пользования недвижимым имуществом № 01-18/Н от 01.11.2020</p>

<p>Столы для обучающихся; Стулья для обучающихся; Компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Ноутбуки с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Принтер; Сканер</p>	<p>помещение № 14)</p>			<p>с приложениями №№ 1-3; срок действия договора: с 01.11.2020 по 30.09.2025</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся с перечнем основного оборудования (аудитория № 31): Столы для обучающихся; Стулья для обучающихся; Компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Ноутбуки с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в</p>	<p>170001, Тверская область, г. Тверь, ул. Спартака, д. 26а (20,3 кв.м., 2 этаж, помещение № 31)</p>	<p>Безвозмездное пользование</p>	<p>Богачев Сергей Александрович</p>	<p>Договор безвозмездного пользования недвижимым имуществом № 01-18/Н от 01.11.2020 с приложениями №№ 1-3; срок действия договора: с 01.11.2020 по 30.09.2025</p>

электронную информационно-образовательную среду лицензиата; Принтер; Сканер				
---	--	--	--	--

10. Образовательные технологии

Наименование образовательной технологии	Краткая характеристика
Дифференцированное обучение	Технология обучения, целью которой является создание оптимальных условий для выявления задатков, развития интересов и способностей обучающихся через разделение на группы, подразумевает наличие разных уровней учебных требований к группам в овладении ими содержанием образования.
Модульное обучение	Дисциплина структурирована по отдельным блокам, в которых учебное содержание и технология овладения объединены в систему, сопровождается контролем знаний и умений студентов, позволяет изучать дисциплину в индивидуальном темпе с учетом уровня базовой подготовки обучающихся.
Социально-активное, интерактивное обучение	Методы социально-активного обучения, тренинговые, дискуссионные, игровые методы с учетом социального опыта обучающихся.

11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся созданы фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Форма проведения текущей аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При тестировании для слабовидящих студентов используются фонды оценочных средств с укрупненным шрифтом. На экзамен приглашается сопровождающий, который обеспечивает техническое сопровождение студенту. При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене (или зачете). Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья и обучающиеся инвалиды обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья **по зрению:**

- **для слепых:** задания для выполнения на семинарах и практических занятиях оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо Рабочая программа дисциплины «Современные коммуникативные технологии» — 21 стр.

зачитываются ассистентом; письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых либо надиктовываются ассистенту; обучающимся для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

- **для слабовидящих:** обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; обучающимся для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; задания для выполнения заданий оформляются увеличенным шрифтом;

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья **по слуху:**

- **для глухих и слабослышащих:** обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; предоставляются услуги сурдопереводчика;
- **для слепоглухих** допускается присутствие ассистента, оказывающего услуги тифлосурдопереводчика (помимо требований, выполняемых соответственно для слепых и глухих);

3) для лиц с тяжелыми нарушениями речи, глухих, слабослышащих лекции и семинары, проводимые в устной форме, проводятся в письменной форме;

4) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, **имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:**

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата, нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей: письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту; выполнение заданий (тестов, контрольных работ), проводимые в письменной форме, проводятся в устной форме путем опроса, беседы с обучающимся.



**Частное учреждение высшего образования
«Высшая школа предпринимательства (институт)»
(ЧУВО «ВШП»)**

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине
Б1.О.08 «Современные коммуникативные технологии»**

Направление подготовки: 09.04.03 Прикладная информатика

**Направленность (профиль) программы магистратуры
«Информационные технологии в управлении и бизнесе»**

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

В результате освоения программы магистратуры обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине (модулю):

Код	Результаты освоения ООП (Содержание компетенций)	Индикаторы достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения.	<p>Знать: особенности корректного коммуникативного поведения; стили делового общения.</p> <p>П.ТВ1 П.Т1 Т.Д1_1 Т.У1_1 Т.КС1_2 Т.У1_2 Т.В1_3 Т.Д1_3 Т.У1_3</p> <p>Уметь: использовать различные виды устной и письменной речи в деловом общении; применять коммуникативно приемлемые стили делового общения на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>П.ТВ1 П.Т1 Т.В1_1 Т.Д1_1 Т.У1_1 Т.В1_2 Т.КС1_2 Т.У1_2 Т.В1_3 Т.Д1_3 Т.У1_3</p>
		УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.	<p>Знать: функциональные стили, особенности каждого из них, условия и цели их использования в устной и письменной коммуникации</p> <p>П.ТВ1 П.Т1 Т.В1_1 Т.Д1_1 Т.У1_1 Т.В1_2 Т.КС1_2 Т.У1_2</p>

			<p>Т.В1_3 Т.Д1_3 Т.У1_3</p> <p>Уметь: коммуникативно и культурно приемлемо вести деловые разговоры в рамках академического и профессионального взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>П.ТВ1 П.Т1 Т.В1_1 Т.Д1_1 Т.У1_1 Т.КС1_2 Т.У1_2 Т.В1_3 Т.Д1_3 Т.У1_3</p>
		<p>УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на иностранном языке, полученную для решения коммуникативных задач в рамках академического и профессионального взаимодействия.</p>	<p>Знать: лексические, грамматические нормы современного литературного языка</p> <p>П.ТВ1 П.Т1 Т.В1_1 Т.Д1_1 Т.У1_1 Т.В1_2 Т.КС1_2 Т.У1_2 Т.В1_3 Т.Д1_3 Т.У1_3</p> <p>Уметь: вести диалог и создавать монолог в соответствии с целями и условия-ми деловой коммуникации</p> <p>П.ТВ1 Т.В1_1 Т.Д1_1 Т.У1_1 Т.КС1_2 Т.У1_2 Т.Д1_3 Т.У1_3</p>
УК -5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного	УК-5.1 Соблюдает требования уважительного отношения к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия на	<p>Знать: специфику философской проблематики различных исторических периодов и регионов</p> <p>П.Т1 Т.КС1_2</p>

	<p>взаимодействия</p>	<p>основе знаний основных этапов развития России в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p>	<p>мира, в том числе и России, механизм влияния философии на формирование культурных традиций различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия</p> <p>Уметь: применять основы знаний по истории философии, социальной философии, философии истории, философской антропологии, аксиологии в процессе межкультурного взаимодействия с представителями российских регионов, других стран мира</p> <p>П.Т1 Т.КС1_2</p>
	<p>УК-5.2 Умеет выстраивать взаимодействие с учетом национальных и социокультурных особенностей.</p>	<p>Знать: основное содержание философских идей мыслителей прошлого и со-временности, раскрывающие проблему типологии социальных образований, закономерности их динамики и взаимодействия</p> <p>Уметь: вести диалог, демонстрируя готовность слышать другого, вместе с тем доказательно отстаивая свою позицию, защищая свои интересы в том случае если они соответствуют объективным тенденциям исторического развития, задачам, стоящих перед страной.</p> <p>П.Т1 Т.КС1_2</p> <p>П.ТВ1 П.Т1 Т.Д1_1 Т.У1_1 Т.КС1_2 Т.У1_2 Т.Д1_3 Т.У1_3</p>	<p>П.Т1 Т.КС1_2</p> <p>П.ТВ1 П.Т1 Т.Д1_1 Т.У1_1 Т.КС1_2 Т.У1_2 Т.Д1_3 Т.У1_3</p>

Контрольные задания. Текущая аттестация

внеаудиторное чтение - Основы теории коммуникации	Номер задания
<p>Дома подготовьте чтение и перевод аутентичной статьи (объем не менее 10 000 п.зн.). На занятии прочитайте и переведите с оригинала (не используя заготовленный заранее текст перевода) фрагмент, указанный преподавателем. Выполните реферирование данного текста.</p> <p>The term communication theory refers to the body of theories that constitute our understanding of the communication process. Theories represent various ways in which observers see their environment, and as Littlejohn claims, because theories are abstractions, every theory is partial. Each theory delineates a way of looking and, therefore, its truth value can only be measured in term of how well it is constructed. This is the reason why there is much disagreement about what constitutes an adequate theory of communication. The search for who is doing what in a communication process and with what effects, to paraphrase Lasswell, is the basic question of every communication theory, although it might be studied from different angles or by looking at different facets.</p> <p>There has never been agreement on what “communication” or “to communicate” means. Even in classical Latin, <i>communicare</i> meant “to share with,” “to share out,” “to make generally accessible” or “to discuss together” . Rosengren suggests that, above all, communication concerns the process of meaning creation: questions concerning how people create meaning psychologically, socially, and culturally; how messages are understood intellectually; and how ambiguity arises and is resolved. For Littlejohn, “communication does not happen without meaning, and people create and use meaning in interpreting events”. Thus, the crucial question concerns our understanding of “meaning” and how the process of meaning creation works.</p> <p>In communication theory, there are at least three different lenses with which to view how this process works: communication as a one-way process of meaning construction, in which the sender attempts to construct or reconstruct the meaning developed by the receiver; communication as a two-way process of meaning construction, in which two or more people construct new meanings together; and communication as a omnidirectional diachronic process of meaning construction, in which the focus is on the continuous development of meaning itself.</p> <p>Early theories of mass communication were focused on communication as a one-way process in which a sender does something to one or more receivers. However, the identity of this something remained a matter of debate. Some theories viewed communication as a process of dissemination, a flow of information in which a sender disseminates a message to receivers by revealing its meaning within this message. In this case, the focus is on the flow of information, where this information is seen as objective, as in the mathematical communication theory developed by Shannon. In this model, reaching the receiver is sufficient to make the communication successful. In relation to this one-way transmission perspective, other theories view communication as an attempt by a sender to produce a predefined attitudinal change in the receiver; that is, a change in the meaning of the situation as perceived by the receiver.</p> <p>In the 1960s, Dance discussed the issues that communication scholars had with Shannon’s rather simple one-way transmission approach. At the time, they wanted to replace this theory with a more circular model in which feedback became important or was at least not neglected. The concept of feedback stems from Wiener, who studied cybernetics from the early 1940s on. Cybernetics is interested in purposeful levels of behavior within systems. Wiener concluded that feedback mechanisms are essential in communication theory, whether in a machine or in an animal. All purposeful behavior requires feedback to be adjustable and therefore remain purposeful and have a particular effect. However, “adding a feedback loop to a linear process model does not make that model circular or dynamic – it is there to increase the effectiveness of the linear process”. Thus, this feedback idea of interaction has nothing to do with a two-way lens on communication.</p> <p>When looking through the two-way lens of communication, interaction is vital. However, there are different interpretations of what “interaction” means in this context. The term comes from Latin and not only means “direct reciprocal dialogue,” but also “to act upon each other and have influences on each other”. Thus, the term may refer to feedback processes as well as to direct interaction between people, but it can also refer to a more abstract concept of interaction concerned with how people relate to other meanings in developing their own meanings.</p>	T.B1_1

<p>In interpersonal communication theory, interaction is usually seen from the angle of person-to-person interaction or group interaction, as in Bales' interaction process analysis or Fisher's interaction analysis, in which people respond to each other. This notion can also be found in relational communication theory as constructed by Bateson, who concluded that every interpersonal exchange bears a message that contains the substance or content of the communication, as well as a statement about the relationship itself. Watzlawick, Beavin, and Jackson called this latter part of the message "metacommunication." Watzlawick et al. also claimed that relationships emerge from the interaction between people, with many kinds of interaction rules being set that govern their communicative behaviors. By obeying the rules, the participants sanction the defined relationship. In these models, interaction is focused on how people engage in conversations with each other and literally converge in creating meaning. Thus, from this perspective on interaction, the focus is on interpersonal conversations, whether mediated or not. In some instances, the concept of dialogue is used, in this respect, to mean: focusing on the acts of turning toward the other, and listening to each other with respect to differences in order to enhance the quality of the communication.</p> <p>In strategic communication theory, the Communicative Constitution of Organizations (CCO) approach is becoming increasingly important as a lens through which to examine communication. According to Ashcraft, Kuhn, and Cooren, CCO thinking begins with the premise that communication is not just a peripheral epiphenomenon of human actions, but the primary model of explaining social reality. This interpretation relies on the Chicago School of Urban Sociology and has been popularized by Berger and Luckmann in their explanation of reality as not "something out there," but as something that human beings construct themselves. Typical of CCO and related approaches is the idea that this construction is achieved through interactive conversations between people.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>10 баллов ставится студенту, если он перевел указанный фрагмент текста, максимально точно (адекватно) и полно (отсутствие пропусков) передал содержание текста. При этом сохранил стиль документа, показал отличные знания грамматики, допустил не более трех незначительных грамматических или стилистических ошибок, которые не привели к искажению содержания текста, не снизили качество перевода. Студент так же представил полные и точные ответы на вопросы преподавателя.</p> <p>8 баллов ставится студенту, если он перевел указанный фрагмент текста и при этом показал хорошие знания грамматики, не допустил грубых грамматических ошибок, которые привели к искажению содержания текста. Студент проявил умение догадываться о значении незнакомых слов по контексту, по словообразовательным элементам или по сходству с родным языком. Студент дал краткие, не развернутые ответы по содержанию текста.</p> <p>5 баллов ставится студенту, если он перевел не менее 60 % текста и при этом допустил незначительное количество грамматических ошибок, которые тем не менее не привели к искажению содержания текста. У студента слабо развита языковая догадка. Студент кратко ответил лишь на некоторые вопросы.</p> <p>0 баллов ставится студенту, если он перевел менее 60% текста и при этом показал неудовлетворительные знания грамматики, что выразилось в грубом искажении содержания текста.</p>	
---	--

доклад / конференция / реферат - Основы теории коммуникации	Номер задания
<p>Подготовьте выступление и презентацию по предложенной теме.</p> <p>Темы выступлений:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль коммуникации в современном обществе. 2. Особенности невербальной коммуникации. 3. Модели пропагандистской коммуникации. 4. История развития теории коммуникации. 5. Роль личного пространства в межкультурной коммуникации. <p>Критерии оценки:</p> <p>5 баллов выставляется студенту, если он справился с поставленными речевыми задачами, полностью раскрыл тему и/или адекватно реагировал на реплики собеседника и/или отвечал на</p>	Т.Д1_1

<p>заданные вопросы. Его речь была связной, содержание высказывания - логически последовательным, присутствовали выводы и заключение. Презентация имела четкую и логичную структуру, полностью отражала логику доклада. Языковые средства были правильно употреблены, практически отсутствовали ошибки, нарушающие коммуникацию;</p> <p>4 балла выставляется студенту, если он в целом справился с поставленными речевыми задачами, полностью раскрыл тему и/или адекватно реагировал на реплики собеседника и/или отвечал на заданные вопросы. Однако было допущено небольшое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Наблюдались незначительные нарушения структуры презентации. Естественный темп речи с незначительными паузами и повторами. Смысловая завершенность и логичность высказывания несколько нарушены;</p> <p>3 балла выставляется студенту, если он сумел в основном решить поставленную речевую задачу, но диапазон речевых средств был ограничен. Студент допускал умеренное количество грамматических и лексических ошибок, не приводящих к непониманию сказанного. Темп речи замедленный с частыми паузами и повторами. В некоторых случаях нарушалась последовательность высказывания, отсутствовала смысловая завершенность. Оформление и структура презентации не соответствовали принятым нормам.</p>	
--	--

устный опрос / собеседование - Основы теории коммуникации	Номер задания
<p>Подготовить устное монологическое высказывание или ответить на вопросы преподавателя по одной из изученных тем (объем высказывания – 12-15 предложений).</p> <p>Темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. What is communication? 2. Types of communication. 3. Forms of communication. 4. Communication process. 5. Communication styles. <p>Критерии оценки:</p> <p>5 баллов ставится студенту, если он справился с поставленными речевыми задачами, полностью раскрыл тему. Его высказывание было связным, логически последовательным, содержало выводы и заключение. Языковые средства были правильно употреблены, практически отсутствовали ошибки, нарушающие коммуникацию. Объем высказывания соответствовал программным требованиям для данного этапа обучения. Естественный темп речи, отсутствие заметных пауз. Речь студента была эмоционально окрашена, в ней имели место не только перечисление отдельных фактов, но и элементы их оценки, выражения собственного мнения.</p> <p>4 балла ставится студенту, если он в целом справился с поставленными речевыми задачами, почти полностью раскрыл тему. Использовался довольно большой объем языковых средств, которые были правильно употреблены. Однако было допущено небольшое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Естественный темп речи с незначительными паузами и повторами. Смысловая завершенность и логичность высказывания несколько нарушены. Наличие выводов, заключения. Элементы оценки присутствовали, но высказывание в большей степени отражало конкретные факты, отсутствовали оригинальные мысли.</p> <p>3 балла ставится студенту, если он сумел в основном решить поставленную речевую задачу, но диапазон речевых средств был ограничен, объем высказывания не достигал нормы (но не менее 7 предложений). Студент допускал умеренное количество грамматических и лексических ошибок, не приводящих к непониманию сказанного. Темп речи замедленный с частыми паузами и повторами. В некоторых случаях нарушалась последовательность высказывания, отсутствовала смысловая завершенность. Практически отсутствовали элементы оценки и выражения собственного мнения.</p> <p>0 баллов ставится студенту, если он не справился с решением коммуникативной задачи. Тема не раскрыта, высказывание состоит из 6 предложений и меньше, бедный лексический запас. Большое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Медленный темп речи. Длительные паузы. Смысловая незавершенность высказывания. Отсутствие логики в</p>	<p>T.Y1_1</p>

внеаудиторное чтение - Коммуникативные технологии и техники общения	Номер задания
<p>Дома подготовьте чтение и перевод аутентичной статьи (объем не менее 10 000 п.зн.). На занятии прочитайте и переведите с оригинала (не используя заготовленный заранее текст перевода) фрагмент, указанный преподавателем. Выполните реферирование данного текста.</p> <p>Almost everyone who’s ever gone to work has had to deal with an office manipulator. Unfortunately, most employees hesitate to go public with their concerns. And with good reason: Even if they do, typical corporate responses range from wary or dismissive to actually retaliating against the victim, rather than the wrongdoer.</p> <p>Unfortunately, many workplaces promote manipulators because they appear to be effective at getting things done, despite the significant costs their abuse can inflict on productivity and people over time. Particularly when you can’t get the hierarchy or other authorities to intervene on your behalf, it helps to have your own approaches for coping, short of legal action.</p> <p>Over almost 30 years of consulting, I’ve encountered countless examples of manipulation, bullying, and inappropriate use of power. Three kinds of responses have proven to be consistently effective for confronting most garden-variety manipulators, even if you have less rank, power, or status. At a minimum, they’ll help you assert yourself and regain a sense of control rather than suffering in silence while you figure out your long-term plan.</p> <p>First, be skeptical about receiving too much special attention. Manipulators don’t usually show their true colors at the beginning of a relationship. In fact, they often present themselves as allies or confidantes, because they need to draw you close to size up where your soft spots are and how much they can get from you. They’re skilled at assessing which employees are sophisticated and confident enough to stand on their own and which ones are eager to please or easy to shame.</p> <p>It’s exciting if a powerful colleague or superior seems interested in you, but if you’ve heard scary things about them, it’s sensible to proceed with caution. In particular, note if someone treats you as their favorite — but includes little digs that make you feel bad about yourself, puts you down when talking with others, or pressures you to act against your own interests to stay on their good side.</p> <p>One C-level executive I worked with was hurt by a colleague who claimed to be her supporter and good friend but constantly pointed out imperfections and mistakes in a way that seemed helpful at first but eventually undercut her confidence. Over time, she began to doubt her own instincts and started acting like the manipulative colleague’s sidekick rather than championing her own causes.</p> <p>By the time the weaker executive recognized what was going on, she had trouble separating herself from her colleague and lost a significant amount of status and clout with her peers. Her credibility and self-image were shaken, and she was not able to regain her footing or influence until she left the company.</p> <p>Second, be willing to risk small public confrontations. Sometimes the only way to expose a manipulator’s maneuverings is by confronting them in the moment. It can be hard to do this if you’re the junior party. Even senior people can be stunned into disbelief, or might be unable to think of what to say when someone is subverting normal standards of behavior and fair play, despite the organizational damage they know is being done. So when someone has both the moxie and the wit to intervene, it puts the manipulator on notice that their behavior has been detected, and it shows observers that it’s possible to intervene and keep others safe while moving the business forward.</p> <p>During one client meeting I attended, an executive was making a report by phone while the rest of the leadership team was physically present. At one point, a vice president who had an extremely self-serving and manipulative reputation raised his eyebrows in apparent surprise, shook his head repeatedly, and at the end shrugged, as if to indicate to his peers in the room that he either didn’t agree with what his colleague was saying or didn’t understand why he was saying it — all without him saying a word.</p> <p>The vice president on the phone had no idea that his credibility and content were being disparaged. I asked the manipulator directly: “Was there something you wanted to add? You looked like you disagreed strongly with what we just heard. Did you want to counter either the conclusion or any of the specifics, or are you comfortable with the report?”</p>	<p>T.B1_2</p>

<p>The vice president in the room denied having any disagreement, but he was clearly uncomfortable at being put on the spot and could no longer lord it over or cast aspersions on his colleague. And his colleague was tipped off to the possibility that he had been undermined.</p> <p>Third, refuse to keep secrets or to act as interpreter in ways that normalize underhanded behavior. Instead, be direct and straightforward and hold your ground. These schemers may treat you like a trusted insider, feeding you tidbits about other people’s inadequacies and failures, as if only you have the perspective and discretion to understand what’s important. Don’t be taken in by the implied flattery. Ask for details and specifics to flush out their intent: “I’m not sure I understand what you mean. Why are you telling me this? What is it you’re asking me to do?”</p> <p>In another client company, I worked with a leader who was uncomfortable with direct conflict and who tried to get other people — including me — to convey messages that she was afraid to deliver. Rather than letting her hide her criticisms behind others, I would say things like, “You’ve been clear that you don’t like how James handled his team’s conflict. I’ll be happy to meet with you and James so that you can explain your concern, and then I can work with him on managing his team.” Now that she understands her own behavior pattern and has received support to change, she’s far less likely to offload uncomfortable situations to others.</p> <p>If your position is senior to the manipulator’s, the most effective thing is to begin a rigorous plan of corrective action promptly, using approaches such as these and providing concrete behavioral feedback until they either drop their inappropriate habits or you remove them. And if you hold less power or influence, these three approaches will help you protect yourself and minimize their negative impact both on you and on the rest of the organization, for as long as you’re willing to stay in the game.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>10 баллов ставится студенту, если он перевел указанный фрагмент текста, максимально точно (адекватно) и полно (отсутствие пропусков) передал содержание текста. При этом сохранил стиль документа, показал отличные знания грамматики, допустил не более трех незначительных грамматических или стилистических ошибок, которые не привели к искажению содержания текста, не снизили качество перевода. Студент так же представил полные и точные ответы на вопросы преподавателя.</p> <p>8 баллов ставится студенту, если он перевел указанный фрагмент текста и при этом показал хорошие знания грамматики, не допустил грубых грамматических ошибок, которые привели к искажению содержания текста. Студент проявил умение догадываться о значении незнакомых слов по контексту, по словообразовательным элементам или по сходству с родным языком. Студент дал краткие, не развернутые ответы по содержанию текста.</p> <p>5 баллов ставится студенту, если он перевел не менее 60 % текста и при этом допустил незначительное количество грамматических ошибок, которые тем не менее не привели к искажению содержания текста. У студента слабо развита языковая догадка. Студент кратко ответил лишь на некоторые вопросы.</p> <p>0 баллов ставится студенту, если он перевел менее 60% текста и при этом показал неудовлетворительные знания грамматики, что выразилось в грубом искажении содержания текста.</p>	
--	--

<p>кейс - Коммуникативные технологии и техники общения</p>	<p>Номер задания</p>
<p>Ознакомьтесь с заданием и разыграйте в парах варианты решения проблемной ситуации: Mr. John Davison, the compensation and benefits manager of your company, asks you for an appointment with the aim of obtaining an increase in his salary. Aged 40, he just got divorced. He has to pay 1000\$ in children support. Mr. Davison lives alone in a flat that costs him 1200\$ a month. His salary amounts to 6000\$. Mr. Davison is an outstanding specialist. You know that a competitor is trying to sign him in for a much higher income.</p> <p>Your company, a market leader for over 25 years, is now con-fronted with new competitors. You are chronically understaffed and your customers are starting to complain. Moreover, the recent reorganisation of your company constrains you to enforce a drastic control of payroll expenses – and you have indeed managed to freeze salaries in the last round of negotiations with the union. According to this agreement, you are committed to treating all employees equally, i.e. you cannot accept any</p>	<p>T.KC1_2</p>

<p>exceptions in salary matters.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>5 баллов выставляется студенту, если его решение соответствовало сформулированным в кейсе вопросам и проблемам. Он продемонстрировал оригинальность подхода к их решению, при этом его высказывания были связными и логически последовательным. Языковые средства были правильно употреблены, практически отсутствовали ошибки, нарушающие коммуникацию. Речь студента была эмоционально окрашена, в ней имели место не только перечисление отдельных фактов, но и элементы их оценки, выражения собственного мнения;</p> <p>4 балла выставляется студенту, если его решение не полностью соответствовало сформулированным в кейсе вопросам и проблемам. Оригинальность подхода к их решению отсутствовала, при этом было допущено небольшое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Естественный темп речи с незначительными паузами и повторами. Смысловая завершенность и логичность высказывания несколько нарушены. Элементы оценки присутствовали, но высказывание в большей степени отражало конкретные факты;</p> <p>3 балла выставляется студенту, если его решение не полностью соответствовало сформулированным в кейсе вопросам и проблемам. Оригинальность подхода к их решению отсутствовала, при этом студент допускал умеренное количество грамматических и лексических ошибок, не приводящих к непониманию сказанного. Темп речи замедленный с частыми паузами и повторами. В некоторых случаях нарушалась последовательность высказывания, отсутствовала смысловая завершенность. Практически отсутствовали элементы оценки и выражения собственного мнения.</p>	
--	--

устный опрос / собеседование - Коммуникативные технологии и техники общения	Номер задания
<p>Подготовить устное монологическое высказывание или ответить на вопросы преподавателя по одной из изученных тем (объем высказывания – 12-15 предложений).</p> <p>Темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Communication models. 2. Negotiations tactics. 3. Art of dispute. 4. Role of communication in negotiation. 5. Manipulative Behaviour. <p>Критерии оценки:</p> <p>5 баллов ставится студенту, если он справился с поставленными речевыми задачами, полностью раскрыл тему. Его высказывание было связным, логически последовательным, содержало выводы и заключение. Языковые средства были правильно употреблены, практически отсутствовали ошибки, нарушающие коммуникацию. Объем высказывания соответствовал программным требованиям для данного этапа обучения. Естественный темп речи, отсутствие заметных пауз. Речь студента была эмоционально окрашена, в ней имели место не только перечисление отдельных фактов, но и элементы их оценки, выражения собственного мнения.</p> <p>4 балла ставится студенту, если он в целом справился с поставленными речевыми задачами, почти полностью раскрыл тему. Использовался довольно большой объем языковых средств, которые были правильно употреблены. Однако было допущено небольшое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Естественный темп речи с незначительными паузами и повторами. Смысловая завершенность и логичность высказывания несколько нарушены. Наличие выводов, заключения. Элементы оценки присутствовали, но высказывание в большей степени отражало конкретные факты, отсутствовали оригинальные мысли.</p> <p>3 балла ставится студенту, если он сумел в основном решить поставленную речевую задачу, но диапазон речевых средств был ограничен, объем высказывания не достигал нормы (но не менее 7 предложений). Студент допускал умеренное количество грамматических и лексических ошибок, не приводящих к непониманию сказанного. Темп речи замедленный с частыми паузами и повторами. В некоторых случаях нарушалась последовательность высказывания, отсутствовала смысловая завершенность. Практически отсутствовали элементы оценки и выражения</p>	<p>T.Y1_2</p>

<p>собственного мнения. 0 баллов ставится студенту, если он не справился с решением коммуникативной задачи. Тема не раскрыта, высказывание состоит из 6 предложений и меньше, бедный лексический запас. Большое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Медленный темп речи. Длительные паузы. Смысловая незавершенность высказывания. Отсутствие логики в высказывании. Отсутствие выводов и заключения.</p>	
---	--

внеаудиторное чтение - Современные технологии коммуникации	Номер задания
<p>Дома подготовьте чтение и перевод аутентичной статьи (объем не менее 10 000 п.зн.). На занятии прочитайте и переведите с оригинала (не используя заготовленный заранее текст перевода) фрагмент, указанный преподавателем. Выполните реферирование данного текста.</p> <p>Chatbots are conversational agents providing access to information and services through interaction in everyday language. While research on conversational agents has been pursued for decades within fields such as social robotics, embodied conversational agents, and dialogue systems, it is only recently that conversational agents have become practical reality. Key drivers of this development include advances in artificial intelligence (AI) fields, such as natural language processing (NLP) and natural language understanding (NLU), as well as the increased consumer uptake of platforms conducive to conversational interaction.</p> <p>The rapidly growing body of chatbot research has a marked interdisciplinary character—spanning fields such as informatics, management and marketing, media and communication science, linguistics and philosophy, psychology and sociology, engineering, design, and human-computer interaction. This broad emerging knowledge base is valuable, but also implies that research of relevance to chatbots is currently fragmented across disciplines and application domains. With a broad and rich range of chatbot applications, it is imperative to understand why certain chatbot usages are working (or not) by referencing in-depth theoretical frameworks. As the current interdisciplinary wave of chatbot research is progressing, there is a need to define overarching research directions for guidance, allowing new studies and initiatives to systematically build on and benefit from existing work.</p> <p>In this paper, we propose a research agenda which has been distilled through a series of dedicated workshops on chatbot research—CONVERSATIONS—with intensive discussions among researchers and practitioners actively working on chatbots. The research agenda has the overall aim to motivate and guide research to establish requisite knowledge for fully realizing the potential of chatbots as a powerful means of accessing information and services and for understanding the impact of chatbots at the individual, group, and societal level. As the research on chatbots is rapidly evolving, we hold that deriving a research agenda from collaborations and discussions among avid researchers and practitioners, who keep abreast of the ongoing developments of the area, is a more effective approach as compared, for example, with a mapping study or systematic literature review. Furthermore, this collaborative approach enables us to gain insights from different perspectives to address opportunities, challenges, and perceived research needs within the field. The research agenda serves as a concise research roadmap, offering links to pertinent studies for those readers who are interested in delving further into specific fields.</p> <p>In the following, we first present relevant background on chatbot research before we detail the need for a consolidation of future directions. We then present our approach and proposed set of directions. Finally, we discuss our proposal and the way forward.</p> <p>The emerging chatbot research area has its historical roots in several research fields addressing different aspects of conversational computer systems—the most prominent of these with decades of research and efforts at industrial applications. Within the field of dialogue systems, researchers have since the sixties and seventies worked on text based and later spoken conversational user interface to support users with specific tasks. Other streams of research preceding and relevant to current chatbot research have addressed conversational interaction with physical social robots, and embodied virtual agents. There has also been a long-term research initiative addressing computer systems for open-domain small talk, including the development of the artificial intelligence markup language used to power chatbots for social chit-chat. Conversational computer systems have also had a long and, at times, winding path through various commercial applications—particularly automated solutions for customer service, sales</p>	T.B1_3

<p>and support, including interactive voice response (IVR) systems for phone-based self service. As noted by McTear, research streams such as those of dialogue systems, embodied conversational agents, and social robotics, are now converging in a common aim for developing and improving on conversational user interfaces to computer systems. However, there is still a wide variety of terms in use in reference to the object of this converging research interest. Since the recent industrial uptake of conversational computing systems, these have increasingly been referred to as chatbots within industry and media and also in research. To demarcate the research area driven by the industrial uptake of conversational computer systems, and to signify the attention of this area towards emerging patterns of use, as well as broader business and societal implications, we refer to this area as chatbot research. In line with this scoping of the research area, we understand chatbots as conversational agents providing access to information and services through interaction in everyday language. This use of the term chatbot encompasses conversational agents for goal-oriented task completion, informational purposes, entertainment, and social chatter. It also encompasses agents supporting interactions through text, voice, or both. The use of the term is in reference to the object of our research interest—current and future design, development, and implications of information and services provided through conversational computer systems—rather than in reference to a specific set of technologies or approaches. In consequence, our use of the term chatbot is broader than what may be found in other research streams. For example, some distinguish between voice-based and text-based conversational agents, using the term chatbot to refer to the latter. Others distinguish between conversational agents for goal completion versus social chatter, referring only to the latter as chatbots. However, in consequence of the rapid evolvment both in technology, services, and patterns of use, we find such attempts at principled scoping of the chatbot term challenging. For example, there is often no clear distinction between social chatter and goal-orientation in conversational agents—as seen by the importance of social responses for customer service chatbots. Likewise, the distinction between text and voice is less than clear-cut as the same conversational agents may make use of different modalities.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>10 баллов ставится студенту, если он перевел указанный фрагмент текста, максимально точно (адекватно) и полно (отсутствие пропусков) передал содержание текста. При этом сохранил стиль документа, показал отличные знания грамматики, допустил не более трех незначительных грамматических или стилистических ошибок, которые не привели к искажению содержания текста, не снизили качество перевода. Студент так же представил полные и точные ответы на вопросы преподавателя.</p> <p>8 баллов ставится студенту, если он перевел указанный фрагмент текста и при этом показал хорошие знания грамматики, не допустил грубых грамматических ошибок, которые привели к искажению содержания текста. Студент проявил умение догадываться о значении незнакомых слов по контексту, по словообразовательным элементам или по сходству с родным языком. Студент дал краткие, не развернутые ответы по содержанию текста.</p> <p>5 баллов ставится студенту, если он перевел не менее 60 % текста и при этом допустил незначительное количество грамматических ошибок, которые тем не менее не привели к искажению содержания текста. У студента слабо развита языковая догадка. Студент кратко ответил лишь на некоторые вопросы.</p> <p>0 баллов ставится студенту, если он перевел менее 60% текста и при этом показал неудовлетворительные знания грамматики, что выразилось в грубом искажении содержания текста.</p>	
---	--

доклад / конференция / реферат - Современные технологии коммуникации	Номер задания
<p>Подготовьте выступление и презентацию по предложенной теме.</p> <p>Темы выступлений:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности коммуникации в киберпространстве. 2. Значение виртуальных коммуникаций в деловых отношениях в научной среде. 3. Интернет-совещания, их роль в деловых коммуникациях. 4. Значение веб-сайтов и Интернет-форумов в науке. 5. Электронные библиотеки в системе виртуальных коммуникаций. 	Т.Д1_3

<p>6. Применение голосовых ассистентов и чат-ботов для бизнеса. 7. Голосовые боты и разговорный ИИ. Критерии оценки: 5 баллов выставляется студенту, если он справился с поставленными речевыми задачами, полностью раскрыл тему и/или адекватно реагировал на реплики собеседника и/или отвечал на заданные вопросы. Его речь была связной, содержание высказывания - логически последовательным, присутствовали выводы и заключение. Презентация имела четкую и логичную структуру, полностью отражала логику доклада. Языковые средства были правильно употреблены, практически отсутствовали ошибки, нарушающие коммуникацию; 4 балла выставляется студенту, если он в целом справился с поставленными речевыми задачами, полностью раскрыл тему и/или адекватно реагировал на реплики собеседника и/или отвечал на заданные вопросы. Однако было допущено небольшое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Наблюдались незначительные нарушения структуры презентации. Естественный темп речи с незначительными паузами и повторами. Смысловая завершенность и логичность высказывания несколько нарушены; 3 балла выставляется студенту, если он сумел в основном решить поставленную речевую задачу, но диапазон речевых средств был ограничен. Студент допускал умеренное количество грамматических и лексических ошибок, не приводящих к непониманию сказанного. Темп речи замедленный с частыми паузами и повторами. В некоторых случаях нарушалась последовательность высказывания, отсутствовала смысловая завершенность. Оформление и структура презентации не соответствовали принятым нормам.</p>	
---	--

устный опрос / собеседование - Современные технологии коммуникации	Номер задания
<p>Подготовить устное монологическое высказывание или ответить на вопросы преподавателя по одной из изученных тем (объем высказывания – 12-15 предложений). Темы: 1. Virtual communication: concept and characteristics. 2. Netiquette rules. 3. Benefits of videoconferencing. 4. Academic social networks. 5. Automated Communications. Критерии оценки: 5 баллов ставится студенту, если он справился с поставленными речевыми задачами, полностью раскрыл тему. Его высказывание было связным, логически последовательным, содержало выводы и заключение. Языковые средства были правильно употреблены, практически отсутствовали ошибки, нарушающие коммуникацию. Объем высказывания соответствовал программным требованиям для данного этапа обучения. Естественный темп речи, отсутствие заметных пауз. Речь студента была эмоционально окрашена, в ней имели место не только перечисление отдельных фактов, но и элементы их оценки, выражения собственного мнения. 4 балла ставится студенту, если он в целом справился с поставленными речевыми задачами, почти полностью раскрыл тему. Использовался довольно большой объем языковых средств, которые были правильно употреблены. Однако было допущено небольшое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Естественный темп речи с незначительными паузами и повторами. Смысловая завершенность и логичность высказывания несколько нарушены. Наличие выводов, заключения. Элементы оценки присутствовали, но высказывание в большей степени отражало конкретные факты, отсутствовали оригинальные мысли. 3 балла ставится студенту, если он сумел в основном решить поставленную речевую задачу, но диапазон речевых средств был ограничен, объем высказывания не достигал нормы (но не менее 7 предложений). Студент допускал умеренное количество грамматических и лексических ошибок, не приводящих к непониманию сказанного. Темп речи замедленный с частыми паузами и повторами. В некоторых случаях нарушалась последовательность высказывания, отсутствовала смысловая завершенность. Практически отсутствовали элементы оценки и выражения</p>	Т.У1_3

<p>собственного мнения. 0 баллов ставится студенту, если он не справился с решением коммуникативной задачи. Тема не раскрыта, высказывание состоит из 6 предложений и меньше, бедный лексический запас. Большое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Медленный темп речи. Длительные паузы. Смысловая незавершенность высказывания. Отсутствие логики в высказывании. Отсутствие выводов и заключения.</p>	
---	--

Контрольные задания. Промежуточная аттестация

Экзамен. Теоретический вопрос	Номер задания
<p>Сделайте сообщение на одну из изученных тем. Объем сообщения – 12-15 предложений. Время на подготовку – 10 минут. Темы сообщений:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. What is communication? 2. Types of communication. 3. Forms of communication. 4. Communication process. 5. Communication styles. 6. Communication models. 7. Negotiations tactics. 8. Art of dispute. 9. Role of communication in negotiation. 10. Manipulative Behaviour. 11. Virtual communication: concept and characteristics. 12. Netiquette rules. 13. Benefits of videoconferencing. 14. Academic social networks. 15. Automated Communications. <p>Критерии оценивания:</p> <p>20 баллов ставится студенту, если он справился с поставленными речевыми задачами, полностью раскрыл тему. Его высказывание было связным, логически последовательным, содержало выводы и заключение. Языковые средства были правильно употреблены, практически отсутствовали ошибки, нарушающие коммуникацию. Объем высказывания соответствовал программным требованиям для данного этапа обучения. Естественный темп речи, отсутствие заметных пауз. Речь студента была эмоционально окрашена, в ней имели место не только перечисление отдельных фактов, но и элементы их оценки, выражения собственного мнения.</p> <p>15 баллов ставится студенту, если он в целом справился с поставленными речевыми задачами, почти полностью раскрыл тему. Использовался довольно большой объем языковых средств, которые были правильно употреблены. Однако было допущено небольшое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Естественный темп речи с незначительными паузами и повторами. Смысловая завершенность и логичность высказывания несколько нарушены. Наличие выводов, заключения. Элементы оценки присутствовали, но высказывание в большей степени отражало конкретные факты, отсутствовали оригинальные мысли.</p> <p>10 баллов ставится студенту, если он сумел в основном решить поставленную речевую задачу, но диапазон речевых средств был ограничен, объем высказывания не достигал нормы (но не менее 7 предложений). Студент допускал умеренное количество грамматических и лексических ошибок, не приводящих к непониманию сказанного. Темп речи замедленный с частыми паузами и повторами. В некоторых случаях нарушалась последовательность высказывания, отсутствовала смысловая завершенность. Практически отсутствовали элементы оценки и выражения собственного мнения.</p> <p>0 баллов ставится студенту, если он не справился с решением коммуникативной задачи. Тема не раскрыта, высказывание состоит из 6 предложений и меньше, бедный лексический запас.</p>	<p>П. ТВ1</p>

Большое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Медленный темп речи. Длительные паузы. Смысловая незавершенность высказывания. Отсутствие логики в высказывании. Отсутствие выводов и заключения.	
---	--

Экзамен. Тестовый вопрос	Варианты ответов	Номер задания
<p>Выберите правильный вариант ответа (возможно несколько вариантов ответа):</p> <p>1. A process by which information is exchanged between individuals through a common system of symbols, signs, or behaviour.</p> <p>a) communication b) transmission c) conversation d) negotiation</p> <p>2. Any form of disagreement between two or more individuals.</p> <p>a) mutual understanding b) visual communication c) interpersonal conflict d) consensus</p> <p>3. The study of body language or body movement, especially facial expressions and gestures.</p> <p>a) haptics b) proxemics c) kinesics d) chronemics</p> <p>4. Communication helps to build relationship and enriches our knowledge of the universe. The word “enrich” is closest in meaning to</p> <p>a) improve b) handle c) distort d) clarify</p> <p>5. Formal communication has several common features. The word “feature” is closest in meaning to</p> <p>a) characteristic b) content c) meaning d) purpose</p> <p>6. The essential elements of communication process are ...</p> <p>a) channel b) information c) encoding d) sender e) receiver f) speaker g) message h) feedback i) mediator j) decoding</p> <p>7. Communication can be categorized into:</p> <p>a) Verbal communication b) Nonverbal communication c) Structured communication d) Written communication e) Visual communication f) Explicit communication</p>		П.Т1

<p>g) Hierarchical communication</p> <p>8. What is nonverbal communication?</p> <p>a) eye contact</p> <p>b) words</p> <p>c) gestures</p> <p>d) facial expressions</p> <p>e) letters</p> <p>9. What does chronemics mean?</p> <p>a) the interpretation of body language</p> <p>b) the study of spatial distances between individuals</p> <p>c) the study of signs as an element of communication</p> <p>d) the use of time in nonverbal communication</p> <p>10. The most widely used forms of formal communication include:</p> <p>a) conversations</p> <p>b) formal discussions</p> <p>c) reports</p> <p>d) networking</p> <p>e) meetings</p> <p>f) agendas</p> <p>g) letters and emails</p> <p>11. ... communication occurs in situations like telephone talk, interviews, and meetings.</p> <p>a) written</p> <p>b) oral</p> <p>c) nonverbal</p> <p>d) upward</p> <p>12. Good ... help you manage your staff, solidify relationships with clients and vendors, and allow you to get the best from new business opportunities.</p> <p>a) manipulation skills</p> <p>b) occupational skills</p> <p>c) negotiation skills</p> <p>d) primary skills</p> <p>13. This negotiation tactic has the effect of making people overly reliant on the first piece of information or offer that's put on the table.</p> <p>a) cherry picking</p> <p>b) nibbling</p> <p>c) flinch</p> <p>d) anchoring</p> <p>14. The most successful negotiators are generally people who ...</p> <p>a) never listen their counterpart and adhered to their principles</p> <p>b) listen, ask lots of questions, and follow the other party's arguments</p> <p>c) ask preposterous questions and achieve their goals by any means</p> <p>15. If the negotiation means that your business will be in a worse position from the outcome, then it's best to ...</p> <p>a) continue your negotiations</p> <p>b) terminate the agreement</p> <p>c) try to make change your opponent mind</p> <p>d) walk away</p> <p>16. You'll be able to argue your position more persuasively if you can cite ...</p> <p>a) relevant facts or statistics</p> <p>b) irrelevant information</p> <p>c) your opponent's weaknesses</p> <p>d) several scholars</p> <p>17. The detailed methods employed by negotiators to gain an advantage are called ...</p> <p>a) negotiation goals</p> <p>b) negotiation skills</p>		
--	--	--

<p>c) negotiation tactics d) negotiation means 18. Even little things can ... , such as feeling hungry, tired or bored. a) achieve a breakthrough in the negotiations b) bring negotiations to a satisfactory conclusion c) derail negotiations d) engage in negotiations 19. Small personal details about yourself or your business help a) break off negotiations b) build trust and a positive atmosphere c) get to know better your counterparty d) lose confidence 20. Making assumptions during negotiations is a ... way to fail. a) optimal b) unsuitable c) disputable d) sure-fire 21. When two sides give up some demands to meet somewhere in the middle. a) agreement b) dispute c) disagreement d) compromise 22. A concept developed by Roger Fisher and William Ury. a) BATNA b) nibbling c) Win-Win negotiation d) hard-bargaining 23. A negotiation technique in which a negotiator asks for small concessions just as a deal is about to close. a) hard-bargaining b) flinching c) cherry picking d) nibbling 24. A physical reaction to communicate shock, dismay or disbelief at what you just heard. a) nibbling b) flinching c) cherry picking d) shocking 25. An aggressive negotiation tactic used to create a “best or optimum” proposal. a) flinching b) shocking c) nibbling d) cherry picking 26. Choose all manipulation tactics from the list: a) False equivalency b) Nibbling c) Playing the hero d) Projection e) Shocking f) Vilification g) Whataboutism 27. In the book Animal Farm when the farm got attacked by humans the first time, the animals fought back. Snowball was given a medal of honour because he played a huge role in helping them win. However months later, Napoleon tricks everyone into</p>		
--	--	--

<p>believing that he was really the one who helped them win that fight not Snowball. This tactic is known as ...</p> <p>a) false equivalency b) playing the hero c) projection d) vilification e) whataboutism</p> <p>28. Vilification is when ...</p> <p>a) the manipulator will attempt to make two things or situations appear equal, despite the fact that they are quite different b) the manipulator makes their enemy look like the "bad guy" c) the manipulator will try to portray themselves as the hero in order to gain people's trust and loyalty d) the manipulator tries to defend themselves by making it appear that their rivals are untrustworthy</p> <p>29. In this tactic, the manipulator essentially attempts to distract their targets by making them focus on a different topic.</p> <p>a) false equivalency b) whataboutism c) playing the hero d) vilification e) projection</p> <p>30. What is Netiquette?</p> <p>a) The proper use of manners and etiquette on the Internet. b) Using a net to catch fish. c) Being mean to other people on Facebook. d) Using proper manners at the dinner table.</p> <p>31. To avoid being cyber-bullied you should always...</p> <p>a) Give out personal information to anyone who asks. b) Strike first - post mean things about other people on your Wall on Facebook. c) Observe proper netiquette rules. d) Ignore any requests from people to be your friend online.</p> <p>32. How are you judged in cyberspace?</p> <p>a) No one can see you, so no one can judge you. b) You are judged by what you do on the Internet and how it looks - by your spelling, grammar, and netiquette. c) You are judged by your intent - if you didn't mean to hurt someone's feelings, then it's okay. d) You are judged by how you look - your profile picture is important.</p> <p>33. A conversational AI communication tool that can capture, interpret, and analyse vocal input given by the speaker to respond in similar natural language.</p> <p>a) artificial intelligence b) voice chatbot c) virtual communication d) forum</p> <p>34. Both voice chatbots and assistants rely on ... to understand human speech and deliver relevant speech-based results.</p> <p>a) Internet Protocol b) Communication protocol c) Natural Language Processing (NLP) d) Artificial intelligence</p> <p>35. Voice bots use ..., while chatbots rely on</p> <p>a) text-based interactions, voice interactions b) voice interactions, text-based interactions c) voice interactions, speech interactions</p>		
--	--	--

d) text interactions, speech interactions Критерии оценивания: 20 баллов выставляется студенту, если он правильно выполнил 100-86% заданий теста; 15 баллов выставляется студенту, если он правильно выполнил 85-66% заданий теста; 10 баллов выставляется студенту, если он правильно выполнил 65-51% заданий теста.		
---	--	--

Балльная система оценивания по дисциплине

ОФО

Семестр (Курс) - 2 (1)			
Форма текущего контроля	Раздел дисциплины	Максимальный балл	Максимальный приведенный балл
внеаудиторное чтение	Коммуникативные технологии и техники общения	10	
внеаудиторное чтение	Основы теории коммуникации	10	
внеаудиторное чтение	Современные технологии коммуникации	10	
доклад / конференция / реферат	Основы теории коммуникации	5	
доклад / конференция / реферат	Современные технологии коммуникации	5	
кейс	Коммуникативные технологии и техники общения	5	
устный опрос / собеседование	Коммуникативные технологии и техники общения	5	
устный опрос / собеседование	Основы теории коммуникации	5	
устный опрос / собеседование	Современные технологии коммуникации	5	
Максимальный текущий балл		60	60
Промежуточная аттестация		экзамен	
Максимальный аттестационный балл		40	40
Критерии оценивания		Вопрос 1.	

	<p>20 баллов выставляется студенту, если он правильно выполнил 100-86% заданий теста;</p> <p>15 баллов выставляется студенту, если он правильно выполнил 85-66% заданий теста;</p> <p>10 баллов выставляется студенту, если он правильно выполнил 65-51% заданий теста.</p> <p>Вопрос 2.</p> <p>20 баллов ставится студенту, если он справился с поставленными речевыми задачами, полностью раскрыл тему. Его высказывание было связным, логически последовательным, содержало выводы и заключение. Языковые средства были правильно употреблены, практически отсутствовали ошибки, нарушающие коммуникацию. Объем высказывания соответствовал программным требованиям для данного этапа обучения. Естественный темп речи, отсутствие заметных пауз. Речь студента была эмоционально окрашена, в ней имели место не только перечисление отдельных фактов, но и элементы их оценки, выражения собственного мнения.</p> <p>15 баллов ставится студенту, если он в целом справился с поставленными речевыми задачами, почти полностью раскрыл тему. Использовался довольно большой объем языковых средств, которые были правильно употреблены. Однако было допущено небольшое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Естественный темп речи с незначительными паузами и повторами. Смысловая завершенность и логичность высказывания несколько нарушены. Наличие выводов, заключения. Элементы оценки присутствовали, но высказывание в большей степени отражало конкретные факты, отсутствовали оригинальные мысли.</p> <p>10 баллов ставится студенту, если он сумел в основном решить поставленную речевую задачу, но диапазон речевых средств был ограничен, объем высказывания не достигал нормы (но не менее 7 предложений). Студент допускал умеренное количество грамматических и лексических ошибок, не приводящих к непониманию сказанного. Темп речи замедленный с частыми паузами и повторами. В некоторых случаях нарушалась последовательность высказывания, отсутствовала смысловая завершенность. Практически отсутствовали элементы оценки и выражения собственного мнения.</p> <p>0 баллов ставится студенту, если он не справился с решением коммуникативной задачи. Тема не раскрыта, высказывание состоит из 6 предложений и меньше, бедный лексический запас. Большое количество грамматических, лексических и фонетических ошибок. Медленный темп речи. Длительные паузы. Смысловая незавершенность высказывания. Отсутствие логики в высказывании. Отсутствие выводов и заключения.</p>	
Общий балл по дисциплине	100	100

Общий балл по дисциплине за семестр складывается из результатов, полученных по формам текущего контроля в течение семестра и аттестационного балла.

Оценка успеваемости по дисциплине в семестре пересчитывается по приведенной 100-балльной шкале независимо от шкалы, определенной преподавателем.

Перевод баллов из 100-балльной шкалы в числовой и буквенный эквивалент:

- для экзамена, зачета с оценкой, курсовой работы (форма контроля из учебного плана):

Сумма баллов	Отметка	Буквенный эквивалент
86-100	5	Отлично
66-85	4	Хорошо
51-65	3	Удовлетворительно
0-50	2	Неудовлетворительно

Список используемых сокращений

Текущая аттестация

Тип задания	Сокращение
внеаудиторное чтение	Т.В
доклад / конференция / реферат	Т.Д
индивидуальное задание (перевод / презентация / план урока / тезаурус / глоссарий / сценарий деловой игры / алгоритм задачи / программа / конспектирование научной литературы)	Т.И
итоговая лабораторная работа	Т.ЛР
кейс	Т.КС
коллоквиум	Т.К
контрольная работа	Т.КР
лабораторная работа	Т.Л
отчет (по научно-исследовательской работе / практике)	Т.О
письменная работа	Т.ПР
практическая работа	Т.П
расчетно-графическая работа	Т.РГ
семестровая работа	Т.СР
ситуационная задача / ситуационное задание / проект	Т.СЗ
творческая работа	Т.ТР
тест по итогам занятия	Т.Т
устный опрос / собеседование	Т.У
эссе	Т.Э

Промежуточная аттестация

Тип задания	Сокращение
Практическое задание	П.П
Теоретический вопрос	П.ТВ
Тестовый вопрос	П.Т