

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 15.11.2023 15:42:09
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a63028415a49c2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Северо-Западный институт управления-филиал РАНХиГС
(наименование структурного подразделения (института/факультета/филиала)
кафедра сравнительных политических исследований
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНО

Директор СЗИУ РАНХиГС Хлутков А.Д.

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА
Государственная политика и управление: европейский опыт
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.В.ДВ.10.01.
Основы профессиональной коммуникации (на английском языке)
(код и наименование РПД)

41.03.04 Политология
(код и наименование направления подготовки)

очная
(форма обучения)

Год набора – 2022

Санкт-Петербург, 2022

Авторы, составители:

Автор: к.филол.н., доц. Кафедры иностранных языков Н.В.Ганц

К.п.н. Заведующий кафедрой сравнительных политических исследований И.Г.Тарусина

РПД в новой редакции одобрена на заседании кафедры сравнительных политических исследований. Протокол от 30 июня 2022 г. № 14.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине
6. Методические материалы для освоения дисциплины
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
 - 7.3. Нормативные правовые документы или иная правовая информация
 - 7.4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
 - 7.5. Интернет-ресурсы
 - 7.6. Иные источники
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

Дисциплина «Основы профессиональной коммуникации (на английском языке)» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК ОС-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языках.	УК-ОС – 4.2	Способен формировать коммуникацию, исходя из целей и ситуации; способен использовать коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами

1.1. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы

	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	УК ОС -4.2	на уровне знаний: понимание основ деловой коммуникации на уровне умений: способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной форме на русском и иностранных языках на уровне навыков: способность подготовить эссе и/или презентацию на заданную тему по плану, предложенному преподавателем и в соответствии с нормами подготовки такой презентации, правильно используя специфическую лексику, распространенную в бизнесе.

2. Объём и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объём дисциплины. Общая трудоемкость дисциплины «Основы профессиональной коммуникации (на английском языке)» составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа, 54 астрономических часов.

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах / в астрономич. часах)
Общая трудоемкость	72/54

Контактная работа с преподавателем	54/40,5
Лекции	26/19,5
Практические занятия	28/21
Лабораторные занятия	-
Практическая подготовка	-
Самостоятельная работа	18/13,5
Контроль	-
Формы текущего контроля	Устный опрос, презентация, творческое задание
Форма промежуточной аттестации	Зачет – 7 семестр

Место дисциплины в структуре ООП. Дисциплина «Основы профессиональной коммуникации (на английском языке)» относится к вариативной части Б.1 и является дисциплиной по выбору. Изучается на 4 курсе, 7 семестр. Дисциплина реализуется после курса иностранного языка и может быть полезной для большинства преподаваемых курсов, поскольку успех специалиста в данной сфере во многом зависит от его\ее коммуникативных навыков и знаний в области профессиональной коммуникации. Форма промежуточной аттестации - зачет.

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины

3.2. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости **, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Очная форма обучения								
1	Основные принципы профессиональной коммуникации	22	8		8		6	УО
2	Стратегическая модель	22	8		8		6	П

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Очная форма обучения								
	профессиональной коммуникации (часть 1.)							
3	Стратегическая модель профессиональной коммуникации (часть 2.)	28	10		12		6	ТЗ
	ИТОГО	72/54	26/19,5		28/21		18/13,5	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) ;

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа) ;

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ) ;

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) ;

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

УО* – устный опрос

ТЗ*** – творческое задание (проект)

П**** – презентация

3.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Основные принципы профессиональной коммуникации

Тема 1. Аспекты профессиональной коммуникации. Цель профессиональной коммуникации. Требования к эффективному посланию.

Тема 2. Барьеры эффективной профессиональной коммуникации и тактики их преодоления.

Тема 3. Типы профессиональной коммуникации.

Раздел 2. Стратегическая модель профессиональной коммуникации (часть 1).

Тема 1. Введение в стратегическую модель профессиональной коммуникации. Контекст\среда коммуникации.

Тема 2. Выбор средств коммуникации и временных параметров. Понятия качественных и количественных характеристик послания.

Тема 3. Структурирование эффективного послания.

Раздел 3. Стратегическая модель профессиональной коммуникации (часть 2)

Тема 1. Порождение эффективного послания : лексические, синтаксические и стилистические аспекты.

Тема 2. Представление эффективного послания. Роль невербальной коммуникации. Типы невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальной и невербальной коммуникации.

Тема 3. Роль и типы обратной связи. Способы получения и оценки обратной связи. Оценка коммуникативной эффективности

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

<i>Тема и/или раздел</i>	<i>Методы текущего контроля успеваемости</i>
Основные принципы профессиональной коммуникации	УО
Стратегическая модель профессиональной коммуникации (часть 1.)	П
Стратегическая модель профессиональной коммуникации (часть 2.)	ТЗ

4.1. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Оценочные средства текущего контроля для устного опроса (Тема 1)

Looking at Communication from Various Perspectives

- Which perspective do you find the most/ the least important for your future career?
- Which perspective do you find the most challenging / sophisticated?
- Which perspective have you dealt with before in your communication practices?
- What is your idea of an effective communicator?

Barriers to Effective Communication

- Which of the barriers do you find the most fundamental / the least significant?
- Which of the barriers have you faced?
- Could you think of other barriers to effective communication?
- Could you suggest other ways/techniques of coping with these barriers?

Презентация (Тема 2)

Тема : Profile Information

Format:

- Personal Data
- Qualifications
- Work Experience
- International Experience
- Relevant Skills
- Hobbies
- Ambitions and Expectations

Presentation Topics

1. Things Good Communicators Always Do
2. Steps to Better Communication Today
3. Are You Using Communication Tools Effectively?
4. Are you a good communicator?
5. Common Barriers to Effective Communication: :
6. Cultural Barriers to Effective Communication

7. Delivering Bad News.
8. Communicating Well Under Pressure
9. How do I communicate with people effectively?
10. How people communicate
11. How to Build Better Business Relations
12. How to Communicate Effectively With Difficult People
13. How To Communicate With Irrational And Angry People
14. How to Communicate With People
15. Improving Communication -
Developing Effective Communication Skills
16. Non-Verbal Communication
17. Overcoming Communication Barriers
18. Super Effective Ways to Become a Great Communicator
19. The Best Way to Communicate in the Workplace
20. What do we mean by relationship-building?
21. Where to Build Good Relations?

Материал для самооценки качества устной коммуникации (Т3) (Тема 3)

Taking a Self-Inventory

Oral communication skills and attitudes improve through evaluation—by others and by you. This self-inventory identifies your starting point. It will be useful to you only to the degree to which you are totally honest in your answers. You need not show this to others. Use it as an honest look within yourself. You may want to retake it after you have finished this course or have developed your communication skills further.

The following checklist shows how you see yourself as an oral communicator. Read each statement and circle yes or no. After answering yes or no, review each answer and circle the (+) or (—) to indicate how you feel about your answer. A plus means you are satisfied; a minus means you wish you could have answered otherwise.

Answer honestly based on how you actually feel or act, not how you wish you would.

1. Before I enter into an important communication event, I often consider what I can do to ensure a positive outcome.

YES	NO	(+)	(-)
-----	----	-----	-----
2. I often have great ideas I'd like to share with other people.

YES	NO	(+)	(-)
-----	----	-----	-----
3. I enjoy trying to explain my ideas to others.

YES	NO	(+)	(-)
-----	----	-----	-----
4. I often get the conversation going among my friends and even with people I don't know.

YES	NO	(+)	(-)
-----	----	-----	-----
5. When I stand up to speak in any group, I feel a great deal of stage fright.

YES	NO	(+)	(-)
-----	----	-----	-----
6. Before trying to influence others, I make it a point to be certain that I know as much as possible about my audience(s).

YES	NO	(+)	(-)
-----	----	-----	-----
7. When I disagree with others, I often become too heated and afterward regret what I've said.

YES	NO	(+)	(-)
-----	----	-----	-----
8. I usually keep calm and poised even in discussions when I disagree.

- | | YES | NO | (+) | (-) |
|---|-----|----|-----|-----|
| 9. I am good at persuading others to my views. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 10. I am comfortable and efficient in preparing visual aids (PowerPoint slides, etc.). | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 11. I would have more influence in my job and in social settings if I could better communicate my feelings and ideas. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 12. I like to teach groups of people new things. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 13. I regularly clip and save ideas from articles I read. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 14. When I know something that could be helpful to others, I like to tell them this information and encourage them to change. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 15. I enjoy planning ways to simplify and present ideas so others will understand them. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 16. While listening to others, I try to identify and organize the main ideas being spoken. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 17. When communicating, I consider audience feelings and attitudes to be at least as important as facts and ideas. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 18. In comparison with my friends, I think I speak more clearly and carefully than they do. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 19. In comparison to my peers, I think I persuade better than they do. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 20. I have a good vocabulary. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 21. My physical delivery (use of hands, posture, expressiveness) is one of my strongest communication skills. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 22. My voice is pleasant and conveys enthusiasm well. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 23. I am eager to hear helpful criticism from others after I speak up. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 24. Improving my oral communication skills is one of my highest priorities. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 25. I have the basic qualities needed to be an excellent oral communicator. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 26. I speak clearly and pronounce words correctly. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 27. People seem to enjoy what I say; I hold their interest. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 28. I use humor effectively. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 29. I am a good storyteller. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |
| 30. I handle audience questions very well. | | | | |
| | YES | NO | (+) | (-) |

31. I feel that I am getting better and better in my communication skills.

YES NO (+) (-)

32. After a communication experience, I often think of what I should have done differently to create a positive outcome.

YES NO (+) (-)

Now review your self-inventory. For each item in which you circled a minus sign (indicating that you don't feel good about your answer), write a goal for personal improvement. Your goal should be specific and clear. For example, if you write a goal for statement 4, you might say, "I will start conversations with one person I don't know each day this week." For statement 18, you might say, "I will learn to listen more carefully." For statement 26 you might say, "I will make a list and learn the pronunciation of one difficult word each day." Write your goals in the spaces that follow. If you have more than five areas to work on, put them in order of importance. Then write your top five goals.

For each goal you have set, sketch out an action plan and time line for its accomplishment. Be specific about the activities needed to achieve the goal. Where will you get the knowledge you need? How will you gain the experiences needed for growth? Be specific about what you will do.

Примеры оценки презентации\ проекта

EVALUATION

Checklist - Feedback

Organization

Was my presentation the right length?

too long too short just right

Was there time for questions at the end (if relevant)?

too long too short just right

Communication

How was my body language?

good bad Why? _____

How well did I deal with nervousness?

well not well Why? _____

Did the audience understand me?

yes, all the time yes, most of the time yes, some of the time no

Did I have trouble expressing myself in English?

yes, all the time yes, most of the time yes, some of the time no

What were some words or phrases I needed but didn't know?

Look them up!

Parts of the presentation

Introduction Did I tell the audience the purpose of my talk? yes no

Did I explain the structure of my talk? yes no

Did I tell the audience why the talk was relevant to them? yes no

• How can I improve the introduction? _____

- Main part**
- Did I state my main points clearly? yes no
 - Did I use effective signposting? yes no
 - Did I emphasize key points? yes no
 - Did I summarize key points after each section? yes no
 - Did I present my visuals well? yes no

• How can I improve the main part? _____

- Conclusion**
- Did I summarize the key points? yes no
 - Did I tell the audience what to do (call to action)? yes no
 - Did I leave a lasting impression? yes no

• How can I improve the conclusion? _____

Questions How well did I deal with questions? very well well fairly well badly

- Why? _____
- What questions were asked that I didn't anticipate?

• How can I improve the way I deal with questions? _____

PRESENTATION EVALUATION WORKSHEET

SPEAKER: _____

TOPIC: _____

SPEAKER'S TARGET AUDIENCE: _____

EVALUATOR: _____

Directions for speaker: Evaluate yourself on each point before you present.

Directions for evaluator: Evaluate the speaker on each point.

	Good!	Needs work
CONTENT		
Uses relevant material for audience's knowledge level		
Acknowledges audience's wants and concerns		
Has sufficient depth in support material		
Uses interesting examples for audience and situation		
Uses <i>appropriate visual aids</i>		
ORGANIZATION		
Grabs audience's attention		
States clear agenda		
Includes benefit in introduction		
Follows clear organizational plan		
Summarizes essence of main points		
Asks for clear action in conclusion		
Closes with strong final statement		
DELIVERY		
Moves comfortably and gestures naturally		
Looks at each member of the audience		
Speaks conversationally and enthusiastically		
Handles visual aids effectively		

Overall comments: _____

Finally, would you hire this person, buy this product, or support this proposal? _____

Why or why not? _____

Формат проекта (ТЗ)

Project «Strategic Communication Model»

Team members:

Objective : to implement the stages of the Strategic communication model

Step1. Define the context

- Important issue :
- External climate:
- Audience:
- Attitude
- Overall Goal
- Specific Purpose

Step 2. Consider your media and timing options.

- Media options
- Timing options-

Step 3. Select and organize specific information and compose your message

Sources: **Primary Research, Secondary research**

Step 4. Deliver the message. Presentation on a relevant topic, e.g. “Transmitting Negative Information “

Step 5. Evaluate Feedback. Handouts, checklists, oral assessment

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1 Зачет проводится с применением следующих методов (средств): защита творческого задания (проекта)

При проведении зачёта возможно использование дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы:

1. Устно в ДОТ – защита творческого задания (проекта)

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

<i>Компонент компетенции</i>	<i>Промежуточный / ключевой индикатор оценивания</i>	<i>Критерий оценивания</i>
УК-ОС – 4.2	Соблюдает требования к языку и форме делового общения в зависимости от решаемой коммуникативной задачи.	Формирует коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Перечень заданий для подготовки к зачету

Skill Objectives. (Задания к зачету)

You should be able to:

1. Identify the goal of effective professional communication.
2. Identify the requirements to an ideal message.
3. Identify major types of messages and communication activities.
4. Identify major barriers to effective communication.
5. Identify the five steps of in the Strategic Communication Model.
6. Describe the advantages of using a systematic communication strategy.
7. Explain what is meant by the *context* of a communication event.
8. Describe the factors that comprise communication context.
9. Distinguish among three groups of target audiences and explain why each audience may have different needs and wants.
10. Define the overall objective, specific purpose and hidden agenda of any message.
11. Identify how media and timing options can affect messages.
12. Explain the difference between communication efficiency and effectiveness. Explain the RURU approach.
13. Apply appropriate media based on such characteristics as speed, feedback capacity, hard-copy availability, message intensity and complexity, formality, and relative costs.
14. Describe ways to mix media to improve effectiveness.
15. Explain an overall select –and - organize approach to a message.
16. Explain BIF and BILL approaches to organizing messages. Explain under what circumstances each of them is likely to work best.
17. Understand how to select appropriate information for any given audience.
18. Understand how to organize that information in an effective manner.
19. Identify major techniques for composing messages.
20. Recognize the importance of using visual information to improve both oral and written communication.
21. Identify the functions that visuals fulfill for writers and speakers as well as for readers and listeners.
Describe the most commonly used visual formats and understand the use of each
22. Recognize some elements of your message delivery style.
23. Understand the elements and the impact of non-verbal communication.
24. Know the basis of giving, soliciting, receiving and evaluating feedback. Understand the crucial role of both giving and receiving feedback in the process of communication improvement.
25. Identify four dimensions of credibility that have an impact on your communication effectiveness.

Шкала оценивания

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся». БРС по дисциплине отражена в схеме расчетов рейтинговых баллов (далее – схема расчетов).

Ведущий преподаватель дисциплины разрабатывает схему расчета рейтинговых баллов по дисциплине. Схема расчетов формируется в соответствии с учебным планом, утверждается руководителем образовательного направления и доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине. Схема расчетов является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию о видах учебной работы, видах текущего контроля, виде промежуточной аттестации по дисциплине, а также иную информацию, влияющую на начисление баллов обучающимся.

Усвоение студентом всего объема дисциплины максимально оценивается в 100 баллов.

В институте устанавливается следующая шкала перевода оценки из многобалльной системы в систему «зачтено/ не зачтено»:

Количество баллов	Оценка
51 – 100	зачтено
0 – 50	не зачтено

Описание системы оценивания

Оценочные средства (формы текущего и промежуточного контроля)	Показатели* оценки	Критерии** оценки
Посещение занятий	Присутствие на занятии	30 баллов – максимум (присутствие на 100% занятий), баллы начисляются пропорционально количеству посещённых занятий.
Устный опрос	корректность и полнота ответов студентов	Уровень теоретических знаний по изучаемой дисциплине, Способность видеть междисциплинарные связи. Умения анализировать практические ситуации. Умение построить ответ логично. Способность излагать материал четко, ясно, аргументировано. Способность уместно использовать информационный и иллюстративный материал. Максимум 10 баллов (6 баллов – со значительными недочётами, 8 баллов – с незначительными недочётами, 10 баллов – без недочётов),
Презентация	правила оформления презентации; логика выступления соответствие коммуникативной задаче, грамотность речи	Способность соблюдать правила оформления презентации; во время выступления студент логично строит монологическое высказывание в соответствии с коммуникативной задачей, лексические единицы и грамматические структуры используются уместно и практически без ошибок, речь понятна и фонетически грамотна, соблюдается необходимый объем высказывания, содержание выступления носит занимательный характер. Максимум 10 баллов (6 баллов – со значительными недочётами, 8 баллов – с незначительными недочётами, 10 баллов – без недочётов),
Творческое задание	Соответствие формальным требованиям Соответствие содержательным требованиям. Понимание всех	Проект полностью соответствует требованиям как в формальном, так и в содержательном плане. Студенты демонстрируют полное понимание всех этапов. Максимум 20 баллов (8 баллов – со значительными недочётами, 10 баллов – с незначительными недочётами, 20 баллов – без

	этапов процесса коммуникации	недочётов),
Зачёт	корректность и полнота ответов студентов логика ответа грамотность речи	ответ, подтверждающий знания в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы, с элементами самостоятельного анализа (27-30 баллов)
	Понимание всех этапов процесса коммуникации	ответ, подтверждающий знания в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы (22-26 баллов)
		ответ, подтверждающий знания в рамках лекций и обязательной литературы (1-21 балл)

6. Методические материалы для освоения дисциплины

Курс «Основы профессиональной коммуникации» является важным этапом знакомства студентов с различными аспектами коммуникации в профессиональной среде, которые рассматриваются в рамках курса. Этот комплекс знаний и навыков чрезвычайно важен и актуален для эффективной деятельности любого специалиста.

Курс представляет основные принципы и методы эффективной профессиональной коммуникации в виде Стратегической модели коммуникации, состоящей из пяти этапов.

Курс состоит из двух взаимосвязанных частей: теоретической составляющей (9 лекций) и практической составляющей (9 практических занятий).

В ходе лекций необходимо вести конспекты. Рекомендуется внимательно изучать присылаемые преподавателем конспекты лекций и задавать вопросы по поводу возникших сложностей в понимании\ восприятии новых терминов на практических занятиях.

В ходе практических занятий студенты знакомятся с рекомендациями по составлению и представлению презентаций, в частности профильной презентации, разрабатывают презентацию и выступают с ней на практическом занятии после предварительной консультации с преподавателем.

Рекомендуется руководствоваться присылаемыми преподавателям рекомендациями. Необходимо еще раз просмотреть материалы лекций, имеющие непосредственное отношение к структурированию эффективного послания, элементам невербальной коммуникации, визуализации, и т.д. Презентации проводятся только после консультации с преподавателем. Итоги презентации обсуждаются в ходе практического занятия на основании имеющихся критериев оценки.

Важным этапом курса является работа над проектом, целью которого является реализация пяти этапов стратегической модели коммуникации. Студенты работают в группах от двух до четырех человек, поэтапно раскрывая каждый этап подготовки коммуникации, а затем осуществляя четвертый ее этап – презентацию на одну из предложенных преподавателем тем.

Весь проект представляется после консультаций с преподавателем. Последний этап, «Обратная связь и ее оценка», реализуется после презентации проекта: преподаватели и студенты оценивают проект согласно предложенным критериям.

Для успешной реализации проекта необходимо внимательно изучить все рекомендации, предлагаемые преподавателем, четко координировать все этапы работы и соблюдать установленные сроки представления материалов.

Курс завершается зачетом, предусматривающим беседу по двум из предложенных 25 вопросов и ответ на два дополнительных вопроса. Вопросы к зачету представляются студентам в ходе первых практических занятий. Рекомендуется отмечать в конспектах лекций материал, соответствующий каждому вопросу, что облегчит подготовку к зачету.

Итоговая оценка включает посещаемость лекций и практических занятий (30 пунктов), профильную презентацию (10 пунктов), проект (30 пунктов) и зачет (30 пунктов).

Рекомендации по подготовке, составлению и оценке профессиональной презентации.

Checklist - Organization

Date & time: _____

Length of time for talk: _____

Questions at end? If yes, length of time for questions: _____

Place / Room: _____

Room set-up:



Equipment needed: _____

Is it available? Does it work?

Audience

Number of people	1-5	6-15	16-30	over
How much do they know about the	nothing	a bit	a lot	
How well do I know them?	not at all	a little	quite well	
How formal?	very formal	formal	informal	
Nationality/Culture?	same as me	international		

Handouts no

yes / before talk at end of talk later (intranet/email)

Checklist - Contents

Topic: _____

Three main points

1 _____

2 _____

3 _____

Purpose of talk: (What do I want to do?)

Inform the audience

Train the audience

Sell something to the audience

Persuade the audience to do something

Importance to audience: _____

What do I want audience to know by the end of talk: _____

Preparing visuals

How many visuals will I have? _____

Do they say (or show) what I want to say?

Are they clear and simple to understand?

Will the audience be able to read them (font size and colours)?

Do they have effective headlines?

Is there as little text as possible?

Have I remembered the *rule of six*?

TRAINER

Introduction

Welcome audience.

Introduce yourself (name, position / function).

State your topic.

Say why your topic is important for the audience.

Describe the structure of your talk (the main points and when you will be dealing with them).

Say how long the talk will be.

Say when you will answer questions.

Say whether there are handouts.

TIP

Remember how to make effective openings: start with a rhetorical question, a story or an amazing fact, or give the audience a problem to think about.

Main part

Briefly state your topic and objective(s) again.

Then introduce your three (or two or?) main points and give details.

Main point 1:

Main point 2:

Main point 3:

Signal the end of the main part.

Conclusion

Signal the end of your talk.

Summarize the key points.

Highlight one important point.

REMEMBER TO:

- signal the beginning of each part.
- talk about your topic.
- signal the end of each part.
- highlight the main points.
- summarize the main ideas.

BULLET CHARTS?

- Refer to points in the same order.
- Use the same key words and phrases as on your bullet charts.

GRAPHS, TABLES, PIE CHARTS, ETC?

- Start by telling your audience what the visual illustrates.
- Explain it if necessary.
- Highlight the key points.
- Say why these points are important (and explain the cause or effect).

Explain the significance.

Make your final statement.

Invite questions.

Dealing with questions

What questions can I expect?	How can I answer them?
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

TIP

Remember how to make effective conclusions: end with a question or a quote from a famous person, finish a story you started at the beginning of your talk or call the audience to action.

TIP

Remember, when answering questions during or after your talk:

- Listen carefully and make sure you have understood the question correctly.
- Reformulate the question if necessary.
- If you want to postpone the question, say why politely.
- If you don't know the answer, say so and offer to find out.
- Answer irrelevant questions politely but briefly.
- Check that the questioner is satisfied with your answer.

INTRODUCTION

Welcoming the audience

Good morning/afternoon, ladies and gentlemen. Hello/Hi everyone.
 First of all, let me thank you all for coming here today. It's a pleasure to welcome you today.
 I'm happy/delighted that so many of you could make it today.

It's good to see you all here.

Introducing yourself

Let me introduce myself. I'm Ann Brown from ...
 For those of you who don't know me, my name is ...
 Let me just start by introducing myself. My name is ...

Giving your position, function, department, company

As some of you know, I'm the purchasing manager.
 I'm the key account manager here and am responsible for ...
 I'm here in my function as the head of ...
 I'm the project manager in charge of ...

Introducing your topic

What I'd like to present to you today is ...
 I'm here today to present ...
 Today's topic is ...
 The subject/topic of my presentation is ...
 In my presentation I would like to report on ...
 In my talk I'll tell you about ...
 Today I'm going to talk about ...
 I'll be talking about ...

Saying why your topic is relevant for your audience

Today's topic is of particular interest to those of you/us who ...

My talk is particularly relevant to those of us who ...

My topic is/will be very important for you because ...

By the end of this talk you will be familiar with ...

Stating your purpose

The purpose/objective/aim of this presentation is to ...

Our goal is to determine how/the best way to ...

What I want to show you is ...

My objective is to ...

Today I'd like to give you an overview of ...

Today I'll be showing you/reporting on ...

I'd like to update you on/inform you about ...

During the next few hours we'll be ...

Structuring

I've divided my presentation into three (main) parts.
 In my presentation I'll focus on three major issues.

Sequencing

Point one deals with ..., point two ..., and point three ...

First, I'll be looking at ..., second ..., and third ...

I'll begin/start off by Then I'll move on to ...

Then/Next/After that ...

I'll end with ...

Timing

My presentation will take about 30 minutes.
It will take about 20 minutes to cover these issues.

This won't take more than ...

Handouts

Does everybody have a handout/brochure/copy of the report? Please take one and pass them on. Don't worry about taking notes. I've put all the important statistics on a handout for you. I'll be handing out copies of the slides at the end of my talk. I can email the PowerPoint presentation to anybody who wants it.

Questions

There will be time for questions after my presentation.
We will have about 10 minutes for questions in the question and answer period.
If you have any questions, feel free to interrupt me at any time.
Feel free to ask questions at any time during my talk.

EFFECTIVE OPENINGS**Rhetorical questions**

Is market research important for brand development?
Do we really need quality assurance?

Interesting facts

According to an article I read recently, ...
Did you know that ... ?
I'd like to share an amazing fact/figure with you.

Stories and anecdotes

I remember when I attended a meeting in Paris,
...
At a conference in Madrid, I was once asked the

following question: ...
Let me tell you what happened to me ...

Problem to think about

Suppose you wanted to How would you go about it?
Imagine you had to What would be your first step?

THE MIDDLE/MAIN PART

Saying what is coming

In this part of my presentation, I'd like to talk about ...
So, let me first give you a brief overview.

Indicating the end of a section

This brings me to the end of my first point.
So much for point two.
So, that's the background on ...
That's all I wanted to say about ...

Summarizing a point

Before I move on, I'd like to recap the main points.
Let me briefly summarize the main issues.
I'd like to summarize what I've said so far ...

Moving to the next point

This leads directly to my next point.
This brings us to the next question.
Let's now move on/turn to ...
After examining this point, let's turn to ...
Let's now take a look at ...

Going back

As I said/mentioned earlier, ...
Let me come back to what I said before ...
Let's go back to what we were discussing earlier.
As I've already explained, ...
As I pointed out in the first section, ...

Referring to other points

I have a question in connection with/concerning payment.
There are a few problems regarding the quality.
With respect/regard to planning, we need more background information.
According to the survey, our customer service needs reviewing.

Adding ideas

In addition to this, I'd like to say that our IT business is going very well.
Moreover/Furthermore, there are other interesting facts we should take a look at.
Apart from being too expensive, this model is too big.

Talking about (difficult) issues

I think we first need to identify the problem.
Of course we'll have to clarify a few points before we start.
We will have to deal with the problem of increasing prices.
How shall we cope with unfair business practices?
The question is: why don't we tackle the distribution problems?
If we don't solve this problem now, we'll get/run into serious trouble soon.
We will have to take care of this problem now.
We are currently having difficulties with ...

Rhetorical questions

What conclusion can we draw from this?
So, what does this mean?
So, just how good are the results?
So, how are we going to deal with this increase?

So, where do we go from here?
 Why do I say that? Because ...
 Do we really want to miss this opportunity to ...?

DESCRIBING VISUALS

Introducing a visual

Let's now look at the next slide which shows ...
 To illustrate this, let's have a closer look at ...
 The chart on the following slide shows ...
 I have a slide here that shows ...
 The problem is illustrated in the next bar chart ...
 According to this graph, our net profit has doubled.
 You can see the test results in this table.
 As you can see here, ...

Explaining a visual

First, let me quickly explain the graph.
 You can see that different colours have been used to indicate ...
 The new models are listed across the bottom.
 The biggest segment indicates ...
 The key in the bottom left-hand corner ...

Highlighting information

I'd like to stress/highlight/emphasize the following point(s).
 I'd like to start by drawing your attention to ...
 Let me point out that ...
 I think you'll be surprised to see that ...
 I'd like you to focus your attention on ...
 What's really important here is ...
 What I'd like to point out here is ...
 Let's look more closely at ...

Describing trends
 Sales increased slightly in summer.
 Consumer spending fell/declined sharply.
 Interest rates have risen steadily.
 Food prices went up significantly.
 There was a sudden increase in prices.
 In August, we saw a moderate fall.
 This was followed by a gradual decline.
 There was a sharp slump in sales.
 Ticket sales have started picking up.

Explaining purpose

We introduced this method to increase flexibility.
 The purpose of this step is to expand to foreign markets.
 Our aim was to ...

Explaining cause and effect

What's the reason for this drastic decrease?
 The unexpected drop was caused by ...
 This was because of ...
 As a consequence/Consequently, sales went up significantly.
 As a result ...
 The venture resulted in a sharp fall in share prices.
 Our new strategy has led to an increase of 10%.

CONCLUSION

Indicating the end of your talk

I'm now approaching/nearing the end of my presentation.

Well, this brings me to the end of my presentation.

That covers just about everything I wanted to say about ...

OK, I think that's everything I wanted to say about ...

As a final point, I'd like to ...

Finally, I'd like to highlight one key issue.

Summarizing points

Before I stop, let me go over the key issues again.

Just to summarize the main points of my talk ...

I'd like to run through my main points again ...

To conclude/In conclusion, I'd like to ...

To sum up (then), we ...

Making recommendations

We'd suggest ...

We therefore (strongly) recommend that ...

In my opinion, we should ...

Based on the figures we have, I'm quite certain that.

Inviting questions

Are there any questions?

We just have time for a few questions.

And now I'll be happy to answer any questions you may have.

EFFECTIVE CONCLUSIONS

Quoting a well-known person

As ... once said, ...

To quote a well-known businessman, ...

To put it in the words of ...

Referring back to the beginning

Remember what I said at the beginning of my talk today?

Let me just go back to the story I told you earlier.

Remember, ...

Clarifying questions

I'm afraid I didn't (quite) catch that.

I'm sorry, could you repeat your question, please?

DEALING WITH QUESTIONS

So, if I understood you correctly, you would like to know whether ...

So, in other words you would like to know whether ...

If I could just rephrase your question. You'd like to know ...

Does that answer your question?

Avoiding giving an answer

If you don't mind, could we discuss that on another occasion?

I'm afraid that's not really what we're discussing today.

Well, actually I'd prefer not to discuss that today.

Admitting you don't know

Sorry, I don't know that off the top of my head. I'm afraid I'm not in a position to answer that question at the moment.

I'm afraid I don't know the answer to your question, but I'll try to find out for you.

Sorry, that's not my field. But I'm sure Peter Bott from Sales could answer your question.

Postponing questions

If you don't mind, I'll deal with/come back to this point later in my presentation.

Can we get back to this point a bit later?

I'd prefer to answer your question in the course of my presentation.

Would you mind waiting until the question and answer session at the end?

Perhaps we could go over this after the presentation.

Summarizing after interruptions

Before we go on, let me briefly summarize the points we've discussed.

So, now I'd like to return to what we were discussing earlier.

USEFUL WORDS (IN CONTEXT)

- to clarify Before we go on, let me clarify one point.
- to focus on We need to focus on customer service.
- to highlight Let me highlight the following points.
- to illustrate This chart illustrates our success story.
- to indicate The figures on the left indicate sales in France.
- to lead to This leads to my next point.
- to mention As I mentioned earlier, our staff is well-qualified.
- to move on to Let's now move on to the next question.
- to note Please note that prices rose slightly.
- to notice You'll notice a sharp drop in August.
- to pass on Here are the handouts. Please take one and pass them on.
- to rise House prices rose by 5% last year.
- to solve How can we solve this problem?
- to summarize Before I go on, let me summarize the key issues.
- to update I'd like to update you on the project status

USEFUL WORDS (IN CONTEXT)

- to clarify Before we go on, let me clarify one point.
- to focus on We need to focus on customer service.
- to highlight Let me highlight the following points.
- to illustrate This chart illustrates our success story.
- to indicate The figures on the left indicate sales in France.
- to lead to This leads to my next point.
- to mention As I mentioned earlier, our staff is well-qualified.
- to move on to Let's now move on to the next question.
- to note Please note that prices rose slightly.
- to notice You'll notice a sharp drop in August.
- to pass on Here are the handouts. Please take one and pass them on.
- to rise House prices rose by 5% last year.

to solve How can we solve this problem?

to summarize Before I go on, let me summarize the key issues.

to update I'd like to update you on the project status.

ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Looking at Communication from Various Perspectives.

Barriers to Effective Communication. Strategic Communication Model.

Вопросы для дискуссии:

- Which perspective do you find the most/ the least important for your future career?
- Which perspective do you find the most challenging / sophisticated?
- Which perspective have you dealt with before in your communication practices?
- What is your idea of an effective communicator?
- Which of the barriers to effective communication do you find the most fundamental / the least significant?
- Which of the barriers have you faced?
- Could you think of other barriers to effective communication?
- Could you suggest other ways/techniques of coping with these barriers?
- What is the goal of effective professional communication?
- What are the requirements to an ideal message?
- What are the five steps of in the Strategic Communication Model?
- Describe the advantages of using a systematic communication strategy.

Тема 2.Strategic Communication Model. Step1. Define the context

1. Вопросы для дискуссии:

- What is meant by the *context* of a communication event?
- What are the factors that comprise communication context?
- Could you distinguish among three groups of target audiences and explain why each audience may have different needs and wants?
- Define the overall objective, specific purpose and hidden agenda of the message you have chosen for the analysis.

2. Представление формата проекта. Формирование команд для работы над проектом.

Тема 3. Strategic Communication Model. Step 2. Consider your Media and Timing Options. Effective Presentation Format. Research Proposal/Description Format.

1. Вопросы для дискуссии:

- How can media and timing options can affect messages?
- What is the difference between communication efficiency and effectiveness? Explain the RURU approach.
- Apply appropriate media based on such characteristics as speed, feedback capacity, hard-copy availability, message intensity and complexity, formality, and relative costs.
- What are some ways to mix media to improve effectiveness?

Задание к практическому занятию:

- Каждая команда представляет свое видение данного этапа коммуникации.
- Каждый студент выступает с презентацией «My Academic Profile and Research Description».

Тема 4. Strategic Communication Model. Step 3. Select and Organize Specific Information and Compose your Message.

1. Вопросы для дискуссии:

- What are the fundamentals of an overall select –and - organize approach to a message?
- What is the difference between BIF and BILL approaches to organizing messages? Under what circumstances is each of them likely to work best?
- How does one select the appropriate information for any given audience?
- How can one organize that information in an effective manner?
- What are the major techniques for composing messages?

Задание к практическому занятию:

- Каждая команда представляет свое видение данного этапа коммуникации.
- Каждый студент выступает с презентацией «My Academic Profile and Research Description».

Тема 5. Strategic Communication Model. Step 4. 2 Deliver the Message.

1. Вопросы для дискуссии:

- Why is it important to use visual information to improve both oral and written communication?
- What are the functions that visuals fulfill for writers and speakers as well as for readers and listeners?
- What are the major elements of your message delivery style?
- What are the elements and the impact of non-verbal communication?

Задание к практическому занятию:

- Каждая команда представляет свое видение данного этапа коммуникации.
- Каждый студент выступает с презентацией «My Academic Profile and Research Description».

Тема 6. Strategic Communication Model. Step 5. Evaluate Feedback. Handouts, Checklists, Oral Assessment.

1. Вопросы для дискуссии:

- What are the fundamentals of giving, soliciting, receiving and evaluating feedback?
- What is the crucial role of both giving and receiving feedback in the process of communication improvement?
- What are the four dimensions of credibility that have an impact on your communication effectiveness?

Задание к практическому занятию:

- Каждая команда представляет свое видение данного этапа коммуникации.

Тема 7. Project Presentations. Evaluation Procedure

1. Вопросы для дискуссии:

- Каждая команда представляет окончательный вариант проекта реализации стратегической модели эффективной коммуникации.
- Обратная связь/ оценка осуществляется преподавателем и студентами на основании заранее разработанной командой процедуры.

Тема 8. Project Presentations. Evaluation Procedure.

- Каждая команда представляет окончательный вариант проекта реализации стратегической модели эффективной коммуникации.
- Обратная связь/ оценка осуществляется преподавателем и студентами на основании заранее разработанной командой процедуры.

Тема 9. Project Presentations Analysis. Course Overview.

Дискуссия по итогам презентаций проекта.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети

Интернет

7.1 Основная литература

1. Access to the World of Business and Professional Communication. Study Guide for Blended Learning. Step I (Modules I and II) : учебное пособие / Т. С. Путиловская, В. Н. Зайцева, Е. С. Павлюк [и др.] ; под редакцией Т. С. Путиловской. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 166 с. — ISBN 978-5-4497-0267-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://idp.nwipa.ru:2067/94721.html>

7.2 Дополнительная литература

1. Edward de Chazal & Louis Rogers. Oxford EAP. A Course in English for Academic Purposes. Intermediate/B1+– Oxford University Press, 2014 – 222с.
2. Edward de Chazal & Sam McCarter. Oxford EAP. A course in English for academic purposes. Upper-intermediate/B2– Oxford University Press, 2014 – 239с.
3. Erica J. Williams. Presentations in English. Find Your Voice as a Presenter, - Macmillan-2015 – 127 с/
4. Michael Vince, Amanda French, IELTS Language Practice. English Grammar and Vocabulary., 2015 – 296 с/
5. Michael McCarthy, Felicity O’Dell. Academic Vocabulary in Use. – Cambridge University Press, 2014 – 176с.
6. Mark Powell, Dynamic Presentations. Professional English. DVD Workbook. Cambridge Business skills, - Cambridge, 2011
7. Ken Paterson with Roberta Wedge, Oxford Grammar for EAP, English Grammar and Practice for Academic Purposes, Oxford, 2014- 223 с.
8. Marion Grussendorf, English for Presentations, Express series, Oxford, 2011,- 80 с.

7.3 Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не используется

7.4 Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы

UEfAP Academic Writing Files. Vocabulary Exercises for AWL. www.cambridge.org/elt/dynamicpresentations.

7.5. Интернет-ресурсы

1. BBC Learning English - News Report. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://www.bbc.co.uk/learningenglish/english/features/news-report>
2. Listen & Watch | LearnEnglish | British Council. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://learnenglish.britishcouncil.org/en/listen-and-watch>
3. BBC Learning English - 6 Minute English. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://www.bbc.co.uk/learningenglish/russian/features/6-minute-english>
4. TED-Ed: Lessons Worth Sharing. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://ed.ted.com/lessons>
5. Словари издательства Cambridge University Press. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://dictionary.cambridge.org>
6. Словари издательства Macmillan. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://www.macmillandictionary.com>
7. Справочный портал словарей издательства Oxford University Press. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://www.askoxford.com>
8. Yourdictionary.com Портал словарей (лингвистические, терминологические словари английского языка) [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://www.yourdictionary.com>
9. Библиотечно-справочный портал Library Spot. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://www.libraryspot.com>
10. Тезаурусы на справочно-образовательном портале LibrarySpot. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://www.libraryspot.com/thesauri.htm>
11. Professional Communication . [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <https://wikieducator.org/>
12. Stephanie Schnurr, Exploring Ways to Professional Communication. Language in Action. Routledge Taylor & Francis Group, London and New York, [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: http://cw.routledge.com/textbooks/rial/data/9780415584838_sample.pdf
13. Fluent English — образовательный проект. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://www.fluent-english.ru>
14. Richard Nordquist, Professional Communication. Glossary of Grammar and Rhetorical Terms, 2015. [Электронный ресурс]. Режим доступа URL: <http://grammar.about.com/od/pq/g/Professional-Communication.htm>
http://faculty.ucr.edu/~hanneman/nettext/C7_Connection.html

Сайт научной библиотеки СЗИУ <http://nwipa.ru>

1. *Электронные учебники* электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
2. *Электронные учебники* электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
3. *Научно-практические статьи по финансам и менеджменту* Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
4. *Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»*
5. *Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»*
6. *Англоязычные ресурсы EBSCO Publishing-* доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам **публикаций из научных и научно-популярных журналов.**
7. *Emerald-* крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту.

7.6 Иные ресурсы

Не используются

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций. Программа «Антиплагиат».

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Компьютерные и информационно-коммуникативные средства.

Технические средства обучения

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов.