

Рабочая программа дисциплины

**Бизнес-коммуникации**

<i>Направление подготовки</i>	Менеджмент
<i>Код</i>	38.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Управление персоналом организации
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

## 1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональные компетенции	-	ПК-6
Профессиональные компетенции	-	ПК-8

## 2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-6	Способен организовывать взаимодействие с заинтересованными сторонами по вопросам управления рисками с точки зрения критериев качества, определяемыми выбранными подходами	ПК 6.1. Применяет основные методы и инструменты системы менеджмента качества на предприятии при подготовке, принятии и выполнении организационно-управленческих решений ПК 6.3. Выявляет взаимосвязи проектов с точки зрения выработки управленческих решений в современных условиях рынка
ПК-8	Способен эффективно реализовывать современные технологии профессионального развития персонала	ПК 8.1. Применяет навыки формирования команды и повышения ее сплоченности при осуществлении организационной деятельности ПК 8.3. Разрабатывает модели улаживания конфликтных ситуаций для профессионального развития персонала в организационных структурах

## 3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

### 3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	ПК-6		
	- виды и структуру коммуникаций; - современные коммуникационные технологии организации; - этапы	- организовывать систему коммуникаций в организации, обеспечивать выбор эффективных средств коммуникации с учетом конкретных требований; - обеспечивать	- навыками самостоятельной научной и исследовательской работы; - способностью формирования и развития

	коммуникативного процесса;	развитие коммуникаций, налаживать обратную связь, выбирать наиболее целесообразный коммуникационный стиль; - обеспечивать регулирование информационного обмена, использовать современные технологии;	корпоративной культуры в организации; - методикой проведения совещаний.
<b>Код компетенции</b>	<b>ПК-8</b>		
	- принципы и признаки корпоративной культуры; - структуру корпоративной культуры; - этапы управления развитием корпоративной культуры.	- содействовать формированию и развитию корпоративной культуры в организации; - учитывать особенности развития корпоративной культуры в соответствии с национальными особенностями, специфическими культурными ценностями, синергией различных культур;	- способность формирования и развития корпоративной культуры в организации; - методикой проведения совещаний.

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

Дисциплина относится к части, формируемая участниками образовательных отношений ОПОП.

Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как: «Социология», «Управление человеческими ресурсами», «Социальная психология», «Корпоративная социальная ответственность».

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: *информационно-аналитический* и *организационно-управленческий*.

Профиль (направленность) программы установлена путем ее ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: Управление персоналом организации.

#### 5. Объем дисциплины

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Формы обучения</i>		
	<i>Очная</i>	<i>Очно-заочная</i>	<i>Очно-заочная с применением ДОТ</i>
<b>Общая трудоемкость:</b> зачетные единицы/часы	4\144	4\144	4\144
<b>Контактная работа:</b>			
Занятия лекционного типа	16	16	4
Занятия семинарского типа	32	16	10
Промежуточная аттестация: <b>зачет</b>	0,1	0,1	0,1
<b>Самостоятельная работа (СРС)</b>	95,9	111,9	129,9

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

**6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы**

**6.1.1. Очная форма обучения**

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самостоятельная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		<i>Лекции</i>	<i>Иные учебные занятия</i>	<i>Практические занятия</i>	<i>Семинары</i>	<i>Лабораторные работы</i>	<i>Иные</i>	
1.	Предмет дисциплины "Бизнес-коммуникации".	1			3			5
2.	Этика бизнес-коммуникаций.	1			3			5
3.	Этикет и культура бизнес-коммуникаций.	2			3			14
4.	Психология бизнес-коммуникаций.	2			3			14
5.	Бизнес-коммуникации в рабочей группе.	2			4			13
6.	Конфликты в бизнес-коммуникации и пути их разрешения.	2			4			8
7.	Публичное выступление как вид бизнес-коммуникации.	2			4			14
8.	Бизнес-переговоры.	2			4			14
9.	Деловые беседы и совещания.	2			4			8
	Промежуточная аттестация	4						
	Итого	16			32			95,9

**6.1.2. Очно-заочная форма обучения**

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самостоятельная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		<i>Лекции</i>	<i>Иные учебные занятия</i>	<i>Практические занятия</i>	<i>Семинары</i>	<i>Лабораторные работы</i>	<i>Иные</i>	

			<i>е заняти я</i>	<i>е заняти я</i>		<i>ые работ ы</i>		
1.	Предмет дисциплины "Бизнес-коммуникации".	1			1			5
2.	Этика бизнес-коммуникаций.	1			1			5
3.	Этикет и культура бизнес-коммуникаций.	2			2			14
4.	Психология бизнес-коммуникаций.	2			2			14
5.	Бизнес-коммуникации в рабочей группе.	2			2			13
6.	Конфликты в бизнес-коммуникации и пути их разрешения.	2			2			16
7.	Публичное выступление как вид бизнес-коммуникации.	2			2			14
8.	Бизнес-переговоры.	2			2			14
9.	Деловые беседы и совещания.	2			2			16
	Промежуточная аттестация	0,1						
	Итого	16			16			111,9

### **6.1.3. Очно-заочная форма обучения с применением ДОТ**

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						Самост оятельн ая работа
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		<i>Лекции</i>	<i>Иные учебные занятия</i>	<i>Практические занятия</i>	<i>Семинары</i>	<i>Лабораторные работы</i>	<i>Иные</i>	
1.	Предмет дисциплины "Бизнес-коммуникации".	1						14,9
2.	Этика бизнес-коммуникаций.				2			14
3.	Этикет и культура бизнес-коммуникаций.				2			14
4.	Психология бизнес-коммуникаций.	1						14
5.	Бизнес-коммуникации в рабочей группе.				2			14
6.	Конфликты в бизнес-коммуникации и пути	1						14

	их разрешения.						
7.	Публичное выступление как вид бизнес-коммуникации.	1					15
8.	Бизнес-переговоры.				2		15
9.	Деловые беседы и совещания.				2		15
	Промежуточная аттестация	0,1					
	Итого	4			10		129,9

## 6.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

### 6.2.1. Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного занятия
1.	Предмет дисциплины "Бизнес-коммуникации".	Предмет дисциплины "Бизнес коммуникации". Вводная лекция.
2.	Этика бизнес-коммуникаций.	Основные характеристики деловых коммуникаций. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Этика деловых коммуникаций. Теория морали.
3.	Этикет и культура бизнес-коммуникаций.	Сущность и значение делового этикета. Особенности делового этикета. Профессиональный этикет. Правила речевого этикета. Письменная речь. Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности, документирование договорноправовых отношений экономической деятельности; общие правила оформления документов. Образ делового человека. Культура одежды делового мужчины и деловой женщины. Оборудование современного офиса.
4.	Психология бизнес-коммуникаций.	Психологические аспекты делового общения. Психология и труд. Архетипы в деловой коммуникации. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Самоподача в общении. Механизмы воздействия на окружающих в процессе общения. Психическая структура личности и деловые отношения. Психологические механизмы защиты. Ролевое поведение в деловых отношениях. Социально-психологические стереотипы и их значение в трудовой деятельности. Психология и общество. Экономическая, правовая психология. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты, профессиональная психология.
5.	Бизнес-коммуникации в рабочей группе.	Понятие рабочей группы (коллектива). Показатели профессиональной зрелости рабочей группы. Взаимодействие, конформизм, нонконформизм. Формальная и неформальная структура коллектива. Референтные группы, их направленность и

		особенности. Проблема формального и неформального лидерства в коллективе и политика руководства. Виды лидеров.
6.	Конфликты в бизнес-коммуникации и пути их разрешения.	Современные теории конфликтов. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Диагностика конфликтов. Личностные особенности возникновения конфликтов. Групповые особенности возникновения конфликтов. Методы управления и предупреждения конфликтов (внутриличностные, структурные). Управление стрессами для предупреждения конфликтов.
7.	Публичное выступление как вид бизнес-коммуникации.	Сущность и компоненты публичного выступления. Характеристика публичной речи. Адаптация к аудитории публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению. Виды публичных выступлений.
8.	Бизнес-переговоры.	Понятие деловых переговоров. Значение переговоров для предпринимательской деятельности. Организация переговоров. Диагностика положения дел. Техника ведения переговоров. Выбор типа принимаемого решения (взаимные уступки; нахождение нового решения; ассиметричное решение). Установление рабочих отношений с партнером. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
9.	Деловые беседы и совещания.	Сущность деловых бесед, их специфика. Виды деловых бесед. Подготовка к деловой беседе. Сущность и принципы проведения деловых совещаний. Обязанности руководителя совещания. Поведение участников совещания.

### **6.2.2 Содержание практических занятий**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование темы (раздела) дисциплины</b>	<b>Содержание практического занятия</b>
1.	Конфликты в бизнес-коммуникации и пути их разрешения.	Практическое закрепление теоретических знаний. Классификация конфликтов и их причины. Стадии и структура конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта.
2.	Деловые беседы и совещания.	Практическое закрепление теоретических знаний. Деловые переговоры и стратегия их проведения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Тактические приемы ведения переговоров.

### **6.2.3 Содержание самостоятельной работы**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование темы (раздела) дисциплины</b>	<b>Содержание самостоятельной работы</b>
	Предмет дисциплины	Предмет дисциплины "Бизнес коммуникации".

1.	"Бизнес-коммуникации".	Вводная лекция.
2.	Этика бизнес-коммуникаций.	Основные характеристики деловых коммуникаций. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Этика деловых коммуникаций. Теория морали.
3.	Этикет и культура бизнес-коммуникаций.	Практическое закрепление теоретических знаний. Деловой этикет. Правила этикета. Правила вербального этикета. Правила деловой переписки.
4.	Психология бизнес-коммуникаций.	Практическое закрепление теоретических знаний. Психология личности. Детерминация человеческого поведения в деловой коммуникации. Макро- и микросреда личности. Динамика человеческого поведения. Ролевое поведение в деловой коммуникации.
5.	Бизнес-коммуникации в рабочей группе.	Социально - психологические особенности рабочей группы. Типы взаимоотношений в системе "руководитель - подчиненный". Формирование морально - психологического климата в коллективе. Лидерство в группе. Роль руководителя в рабочей группе.
6.	Конфликты в бизнес-коммуникации и пути их разрешения.	Практическое закрепление теоретических знаний. Классификация конфликтов и их причины. Стадии и структура конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта.
7.	Публичное выступление как вид бизнес-коммуникации.	Практическое закрепление теоретических знаний. Культура речи и ее компоненты. Основы речевой этики. Виды публичных выступлений. Риторика и деловая риторика в публичном выступлении. Этика ораторского выступления
8.	Бизнес-переговоры.	Практическое закрепление теоретических знаний. Этапы делового общения. Деловая беседа как форма делового общения. Виды деловых бесед. Роль вопросов в деловой беседе и их классификация. Деловые беседы (переговоры) по телефону.
9.	Деловые беседы и совещания.	Деловые переговоры и стратегия их проведения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Тактические приемы ведения переговоров.

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в **ПРИЛОЖЕНИИ** к РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ



Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины в процессе обучения.

**7.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Предмет дисциплины "Бизнес-коммуникации".	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование. Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи.
2.	Этика бизнес-коммуникаций.	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование. Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи.
3.	Этикет и культура бизнес-коммуникаций.	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование. Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи.
4.	Психология бизнес-коммуникаций.	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование. Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи.
5.	Бизнес-коммуникации в рабочей группе.	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование. Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи.
6.	Конфликты в бизнес-коммуникации и пути их разрешения.	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование. Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи.
7.	Публичное выступление как вид бизнес-коммуникации.	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование. Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи.
8.	Бизнес-переговоры.	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование. Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи.
9.	Деловые беседы и совещания.	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование. Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи.

**7.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля**

**Типовые ситуационные задачи:**

**Задача 1.**

Начальника отдела контроллинга А.Н. Рогова подчинённые уважают и побаиваются. Он редко кого хвалит, даже если и есть за что. Если подчинённые проявляют активность, демонстрируют положительные результаты деятельности, чаще всего такие попытки остаются без внимания.

При этом А.Н. Рогов может иметь и положительное мнение о работнике. Только считает, что высказывать положительные оценки в слух – значит дать повод подчинённому «зазнаваться». Он как будто ждёт, что вот-вот такой работник допустит ошибку или провинится, тогда получится, что похвала досталась не достойному. Вопросы. Какой тип власти не использует данный руководитель? Как такое поведение руководителя может влиять на взаимоотношения в коллективе?

## **Типовые проблемные задачи**

### **Задача 1.**

Начальник отдела несколько раз делал замечания сотруднику, который периодически опаздывает на работу. Затем назначил ему время для индивидуальной беседы, чтобы высказать свои претензии. Но в назначенное время сам не пришёл, опоздав на 20 минут. Подчинённый же пришёл вовремя.

Вопросы. Каковы должны быть действия руководителя:

- извиниться за опоздание и высказать претензии по поводу трудовой дисциплины работника;
- отложить встречу, сославшись на занятость;
- спросить работника о его ощущениях, когда недисциплинированность других отражается на нём самом.

Обоснуйте ответ. Исходя из своего выбора, опишите личностные качества руководителя.

## **Типовые тесты**

1. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:

- А. Аристотель;
- Б. Гегель;
- В. Кант;
- Г. Сартр.

2. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- А. польза, выгода, трудолюбие;
- Б. справедливость, добро, благо;
- В. честь, свобода, вера.

3. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):

- А. межъязыковые;
- Б. мировоззренческие;
- В. психологические;
- Г. соматические;
- Д. социальные;
- Е. технические;

4. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- А. доброжелательность;
- Б. порядочность;
- В. тактичность;
- Г. уважительность;
- Д. эгоизм

5. Высококультурный человек всегда:
- А. законопослушный, морально устойчивый;
  - Б. потенциальный бездельник;
  - В. преступник;
  - Г. склонный к злоупотреблениям служебным положением;
  - Д. честолюбивый
6. Главной христианской добродетелью является:
- А. вера;
  - Б. любовь;
  - В. надежда;
  - Г. сила;
  - Д. смирение
7. Деловая беседа предполагает:
- А. использование лести;
  - Б. использование литературного языка;
  - В. комплиментарное воздействие;
  - Г. чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона
8. К невербальным средствам делового общения относятся:
- А. деловая переписка;
  - Б. мимика; жесты;
  - В. профессиональный жаргон;
  - Г. речевые конструкции;
  - Д. социальные диалекты
9. К принципам международного бизнеса не относятся:
- А. бережное отношение к окружающей среде;
  - Б. поддержка односторонних торговых отношений;
  - В. уважение правовых норм
10. К способу регулирования межличностных отношений не относится:
- А. проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
  - Б. регулирование межгрупповых отношений;
  - В. учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
  - Г. целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения
11. Принцип, выражающий любовь к Родине:
- А. гуманизм;
  - Б. оптимизм;
  - В. патриотизм;
  - Г. справедливость
12. Самосовершенствование человека в буддизме происходит через:
- А. самобичевание;
  - Б. самовоспитание;
  - В. самообразование;
  - Г. самоотречение;
  - Д. самопожертвование
13. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг,

называется:

- А. авторитет;
- Б. имидж;
- В. популярность;
- Г. престиж;
- Д. репутация

14. Тактичность - это:

- А. внутренний голос человека;
- Б. определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
- В. сделал, и что хотел сделать;
- Г. способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;
- Д. способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;
- Е. эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он

15. Укажите основные категории этики

- А. добро и зло;
- Б. пространство и время;
- В. свобода;
- Г. совесть

### **Реализация программы с применением ДОТ:**

#### **Типовые проблемные задачи**

##### **Задача 1.**

Начальник отдела несколько раз делал замечания сотруднику, который периодически опаздывает на работу. Затем назначил ему время для индивидуальной беседы, чтобы высказать свои претензии. Но в назначенное время сам не пришёл, опоздав на 20 минут. Подчинённый же пришёл вовремя.

Вопросы. Каковы должны быть действия руководителя:

- извиниться за опоздание и высказать претензии по поводу трудовой дисциплины работника;
- отложить встречу, сославшись на занятость;
- спросить работника о его ощущениях, когда недисциплинированность других отражается на нём самом.

Обоснуйте ответ. Исходя из своего выбора, опишите личностные качества руководителя.

#### **Типовые ситуационные задачи:**

##### **Задача 1.**

Начальника отдела контроллинга А.Н. Рогова подчинённые уважают и побаиваются. Он редко кого хвалит, даже если и есть за что. Если подчинённые проявляют активность, демонстрируют положительные результаты деятельности, чаще всего такие попытки остаются без внимания.

При этом А.Н. Рогов может иметь и положительное мнение о работнике. Только считает, что высказывать положительные оценки в слух – значит дать повод подчинённому «зазнаваться». Он как будто ждёт, что вот-вот такой работник допустит ошибку или провинится, тогда получится, что похвала досталась не достойному. Вопросы. Какой тип власти не использует данный руководитель? Как такое поведение руководителя может влиять на взаимоотношения в коллективе?

#### **Типовые тесты**

1. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:

- Д. Аристотель;
- Е. Гегель;
- Ж. Кант;
- З. Сартр.

2. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- Г. польза, выгода, трудолюбие;
- Д. справедливость, добро, благо;
- Е. честь, свобода, вера.

3. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):

- Ж. межязыковые;
- З. мировоззренческие;
- И. психологические;
- К. соматические;
- Л. социальные;
- М. технические;

4. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- Е. доброжелательность;
- Ж. порядочность;
- З. тактичность;
- И. уважительность;
- К. эгоизм

5. Высококультурный человек всегда:

- Е. законопослушный, морально устойчивый;
- Ж. потенциальный бездельник;
- З. преступник;
- И. склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- К. честолюбивый

6. Главной христианской добродетелью является:

- Е. вера;
- Ж. любовь;
- З. надежда;
- И. сила;
- К. смирение

7. Деловая беседа предполагает:

- Д. использование лести;
- Е. использование литературного языка;
- Ж. комплиментарное воздействие;
- З. чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

8. К невербальным средствам делового общения относятся:

- Е. деловая переписка;
- Ж. мимика; жесты;
- З. профессиональный жаргон;
- И. речевые конструкции;
- К. социальные диалекты

9. К принципам международного бизнеса не относятся:

- Г. бережное отношение к окружающей среде;
  - Д. поддержка односторонних торговых отношений;
  - Е. уважение правовых норм
10. К способу регулирования межличностных отношений не относится:
- Д. проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
  - Е. регулирование межгрупповых отношений;
  - Ж. учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
  - З. целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения
11. Принцип, выражающий любовь к Родине:
- Д. гуманизм;
  - Е. оптимизм;
  - Ж. патриотизм;
  - З. справедливость
12. Самосовершенствование человека в буддизме происходит через:
- Е. самобичевание;
  - Ж. самовоспитание;
  - З. самообразование;
  - И. самоотречение;
  - К. самопожертвование
13. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:
- Е. авторитет;
  - Ж. имидж;
  - З. популярность;
  - И. престиж;
  - К. репутация
14. Тактичность - это:
- Ж. внутренний голос человека;
  - З. определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
  - И. сделал, и что хотел сделать;
  - К. способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;
  - Л. способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;
  - М. эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он
15. Укажите основные категории этики
- Д. добро и зло;
  - Е. пространство и время;
  - Ж. свобода;
  - З. совесть

**7.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Все задания, используемые для текущего контроля формирования компетенций условно можно разделить на две группы:

1. задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения на занятиях (например, ситуационные задания, дискуссия и мини-конференция в форме вебинара);

2. задания, которые дополняют теоретические вопросы (практические задания, задания для самостоятельной работы, тесты).

Выполнение всех заданий является необходимым для формирования и контроля знаний, умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до зачета (экзамена). Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

### **1. Требование к решению ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители)**

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

*Критерии оценивания* – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка «*выполнено*» ставится в случае, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи, а именно, когда обучающийся в целом выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «*не выполнено*» ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

При реализации программы с применением ДОТ:

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

*Критерии оценивания* – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка «*выполнено*» ставится в случае, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи, а именно, когда обучающийся в целом выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «*не выполнено*» ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

### **2. Тестирование**

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка «*отлично*» ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка «*хорошо*» ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка «*удовлетворительно*» ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий.

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

### **8.1 Основная учебная литература**

1. Гонтарь, О. П. Профессиональная этика : учебное пособие / О. П. Гонтарь, С. П. Романова. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2019. — 152 с. — ISBN 978-5-7638-4120-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100094.html>

2. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>

### 8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Чернов, А. В. Деловые коммуникации в международном менеджменте : учебное пособие / А. В. Чернов, В. А. Чернова. — Москва : Российский университет дружбы народов, 2019. — 79 с. — ISBN 978-5-209-08884-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104198.html>

2. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61079.html>

### 8.3. Периодические издания

1. Экономика и менеджмент систем управления - <http://www.iprbookshop.ru/34060.html>
2. Экономика и современный менеджмент: теория и практика - <http://www.iprbookshop.ru/48512.html>
3. Вестник Московского университета. Серия 24. Менеджмент - <http://www.iprbookshop.ru/59554.html>
4. Российский экономический журнал - <http://www.iprbookshop.ru/45530.html>

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
2. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru/>

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

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Все виды занятий проводятся в форме онлайн-вебинаров с использованием современных компьютерных технологий (наличие презентации и форума для обсуждения).

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют практические задания и промежуточные тесты. Консультирование по изучаемым темам проводится в онлайн-режиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

При реализации программы с применением ДОТ:

Все виды занятий проводятся в форме онлайн-вебинаров с использованием современных компьютерных технологий (наличие презентации и форума для обсуждения).

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют практические задания и промежуточные тесты. Консультирование по изучаемым темам проводится в онлайнрежиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

- работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
- внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.



Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

1. Терминальный сервер, предоставляющий к нему доступ клиентам на базе WindowsServer 2016
2. Семейство ОС MicrosoftWindows
3. LibreOffice свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (Информационный комплекс)
5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ЭПС «Система ГАРАНТ»)
6. Антивирусная система NOD 32
7. AdobeReader. Лицензия проприетарная свободно-распространяемая.
8. Электронная система дистанционного обучения АНОВО «Московский международный университет». <https://elearn.interun.ru/login/index.php>

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

1. компьютеры персональные для преподавателей с выходом в сети Интернет;
2. наушники;
3. вебкамеры;
4. колонки;

## 5. микрофоны.

### 13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ MicrosoftOffice для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

При реализации программы с применением ДОТ:

Все виды занятий проводятся в форме онлайн-вебинаров с использованием современных компьютерных технологий (наличие презентации и форума для обсуждения).

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют практические задания и промежуточные тесты. Консультирование по изучаемым темам проводится в онлайнрежиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

#### 13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов(вебинары);
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

#### 13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: (*«мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.*) используются следующие:

- диспут
- анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач
- ролевая игра;
- круглый стол;
- мини-конференция
- дискуссия
- беседа.

#### 13.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав, разрабатываются адаптированные для инвалидов программы подготовки с учетом различных нозологий, виды и формы сопровождения обучения, используются специальные технические и программные средства обучения, дистанционные образовательные технологии, обеспечивается безбарьерная среда и прочее.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентами-инвалидами и студентами с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.