

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

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА
Факультет Гостиничного и ресторанного бизнеса
Кафедра Менеджмента в индустрии гостеприимства**

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры Менеджмента
в индустрии гостеприимства
Протокол от «04» сентября 2017г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.22 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

направление подготовки
38.03.02 – Менеджмент
направленность (профиль) "Гостиничное и ресторанное дело"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2018

Москва, 2017 г.

Авторы–составители:

Булычева Н.А., кандидат исторических наук

Заведующая кафедрой
Менеджмента в индустрии
гостеприимства, к.э.н., доцент

_____ И.В. Гончарова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

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

1.1. Дисциплина Б1.Б.22 «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4.4	Способность к деловой коммуникации в социальной среде и профессиональной сфере

1.2.В результате освоения дисциплины Б1.Б.22 «Деловые коммуникации» у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ОПК-4.4	<p>на уровне знаний: психологические свойства личности, их роль в коммуникации; психологические характеристики личности и их влияние на коммуникативный процесс; основы речевой, логической культуры делового общения; основы коммуникационного процесса в организации; принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; специфика этических норм и делового протокола в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса; особенности профессиональной этики, основные нормы и правила современного этикета</p> <p>на уровне умений: использовать знания психологии и этики в профессиональной деятельности; предотвращать и регулировать конфликтные ситуации; применять приемы делового общения, соблюдать этические нормы поведения; владеть культурой и техникой речи, теорией аргументации, приемами убеждения</p> <p>на уровне навыков: коммуникативные практики, позволяющие грамотно и всесторонне подходить к разрешению проблем профессиональной деятельности; знания о психических процессах и состояниях в профессиональной деятельности; способы преодоления барьеров в деловом общении, этика и нормы делового общения</p>

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.	
		Всего	Семестр 8
<i>Очная форма обучения</i>			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		36	36
лекционного типа (Л)			
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского) типа (ПЗ)		36	36
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		36	36
Промежуточная аттестация	форма	Зачет	Зачет
	час.		
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		72/2	72/2

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.22 «Деловой этикет и протокол» изучается в 8 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 2 зачетные единицы.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области основных понятий психологии и конфликтологии.

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

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости *, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Деловой этикет и протокол, его предмет и роль в коммуникативной культуре	8			4		4	О, ДЗ
Тема 2	Основные принципы и нормы делового этикета и протокола	16			8		8	О, Т, ПЗ
Тема 3	Внешний вид и имидж делового человека как основа коммуникации	8			4		4	Э, ПЗ
Тема 4	Самопрезентация и презентация как средство формирования личностного и корпоративного имиджа	16			8		8	ДЗ, ПЗ
Тема 5	Правила оформления деловой документации. Деловая переписка	8			4		4	О, Т
Тема 6	Этикет официальных приемов	16			8		8	О, Э
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72			36		36	

Примечание:

* *Формы текущего контроля – опрос (О), эссе (Э), домашнее задание (ДЗ), тестирование (Т), практическое задание (ПЗ).*

Содержание дисциплины

Тема 1. Деловой этикет и протокол, его предмет и роль в коммуникативной культуре.

Взаимосвязь и различие понятий «этика» и «этикет». Правила поведения с точки зрения этики и этикета. Общечеловеческие нормы и ценности как основание требований делового этикета и протокола, невозможность произвольной отмены или установления их принципов каким-либо указом или декретом. Категорический императив, сформулированный И. Кантом, как внутренний стержень этики деловых отношений. Роль этикета в межкорпоративных взаимодействиях.

Тема 2. Основные принципы и нормы делового этикета и протокола.

Деловое общение как особая форма нравственной культуры общества, специфический способ духовно-практического освоения профессиональной и повседневной жизни человека и вид мировоззрения.

Причины социальной и культурной востребованности делового этикета и протокола, его принципов, идей, технологий деятельности в XX - начале XXI веков. Роль

менеджеров по персоналу в формировании нравственной культуры и микроклимата коллектива.

Полифункциональность понятия «протокол». Протокол как совокупность правил, определяющих взаимодействия деловых партнеров, а также как официальный документ, составленный с целью письменно зафиксировать какие-либо объективные обстоятельства (ход собрания, совещания, деловых встреч и т.д.)

Особенности разработки и освоения этических кодексов в корпорациях, крупных компаниях, фирмах как документах, закрепляющих стандарты поведения для сотрудников, формулирующих миссию, видение и ценности компании, нормы поведения для всех сотрудников, а также содержащих списки телефонов, куда можно обратиться в случае конфликтной ситуации.

Тема 3. Внешний вид и имидж делового человека как основа коммуникации.

Внешний вид как «визитная карточка» делового человека и необходимый компонент имиджа делового человека. Роль первого впечатления от встречи с коллегой или деловым партнером. Непростительность пренебрежения внешним видом, неаккуратности. Связь неопрятности и неорганизованности в работе.

Общепринятые нормы и индивидуальный стиль и манера делового человека. Конкретизация и раскрытие принципов этики деловых отношений во внешнем виде и одежде: выражение уважения к коллегам, вежливости и деликатности. Согласованность внешнего образа с жестами и мимикой.

Феномен моды и этикет. Требования к женской деловой одежде внешнему виду дамы. Повседневная и праздничная одежда.

Тема 4. Самопрезентация и презентация как средство формирования личностного и корпоративного имиджа.

Формирование положительного индивидуального и корпоративного имиджа. Приемы и одежда установления контакта. Приемы демонстрации ухоженности и уверенности в себе. Формирование респектабельного и оптимально настроенного типа делового партнера.

Одежда для первого впечатления.

Тема 5. Правила оформления деловой документации. Деловая переписка.

Деловая Переписка. Виды деловых писем и сообщений. Письменные формы отношения человека к людям: записки, письма, поздравительные открытки, поздравительные адреса.

Тема 6. Этикет официальных приемов.

Основные виды приемов. «Бокал вина», Коктейль, «А ля фуршет», обед, ужин, чай, кофе. Неформальные приемы. Бранч, Пикник, «Бокал вина с сыром». Банкеты как официальные мероприятия, их особенности, виды, правила организации и проведения. Специфика шведского стола для деловых людей.

Организация и проведение приемов. Правила приглашения и получения приглашения, ответа на него, уход с приема и проводы гостей. Знание традиций и норм делового поведения приглашающей стороны.

Правила вручения и получения цветов. Приглашение гостей, Предметы сервировки стола. Последовательность и правила сервировки. Цветы – украшение стола. Правила рассадки гостей за столом. Некоторые виды расстановки. Правила поведения за столом. Правила подачи и употребления различных блюд и напитков. Протокольные аспекты произнесения тостов.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.Б.22 «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа:
при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);
- при проведении занятий семинарского типа:
опрос, тестирование, эссе, практические задания;
- при проведении промежуточной аттестации:
ответ на вопросы билета и практическое задание.

4.1.2. Зачет проводится в виде устного опроса.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Примерная тематика докладов, контрольных работ

1. Вербальные и невербальные средства общения.
2. Этикетные речевые формулы делового общения. Речевые клише, фразы, которых необходимо избегать. Способы деликатно сказать «нет».
3. Искусство комплимента. Умение говорить и принимать комплименты.
4. Этикет в сетевом общении (e-mail, internet-общение).
5. Протокол и переговорный процесс.
6. Дипломатический протокол.
7. Национальные особенности делового общения.
8. Основы международного этикета.

Примерные вопросы тестовых заданий

1. Нормативно-ценностный образец должного в его наиболее совершенной форме называется
 - a. нравственный эталон
 - b. нравственное совершенство
 - c. нравственный идеал
2. Нравственный принцип - это более обобщенное выражение нравственного долженствования, которое относится к ...
 - a. отдельным ситуациям
 - b. отдельным поступкам
 - c. самой направленности деятельности человека
3. Нравственный закон буддизма основан на учении о:
 - a. борьбе хороших благородных свойств человека с дурными склонностями
 - b. вселенской любви и сострадании ко всем живым
 - c. благоговейном отношении к делу
4. В основе классификации делового общения не лежит
 - a. его содержательная направленность
 - b. его целевая ориентация
 - c. его функциональное значение

5. Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи характерно для
 - a. убеждающего делового общения
 - b. манипулятивного делового общения
 - c. информационного делового общения
6. К формам выражения нравственной нормы не относится
 - a. запрет
 - b. поучение
 - c. закон
7. Кредо аморализма выражено в фразе:
 - a. «Совесть - лучший контролер»
 - b. «Побеждает сильнейший»
 - c. «Цель оправдывает средства»
8. Главное препятствие при воздействии на партнера по общению в процессе интеракции - это
 - a. барьеры общения
 - b. социокультурные нормы
 - c. психологическая защита
9. Содержание делового общения составляет:
 - a. внутренний личностный мир субъектов общения
 - b. обсуждение социально-значимой проблемы
 - c. удовлетворение потребности в общении
10. Важнейшим признаком делового общения является:
 - a. наличие в нем взаимного психологического влияния партнеров
 - b. оно служит способом приобретения и закрепления профессиональных знаний, навыков, умении
 - c. наличие в нем формально-ролевого принципа взаимодействия субъектов общения
11. Партнерское деловое общение - это общение _____ субъектов
 - a. равнозначных
 - b. равностатусных
 - c. равноправных
12. Принцип гуманизма предполагает ,что личность будет
 - a. с уважением и любовью относиться ко всем
 - b. с уважением и любовью относиться к «своим»
 - c. с уважением и любовью относиться к тем, кто этого заслуживает.
13. Российская этическая традиция ориентируется в деловом общении на:
 - a. справедливость и взаимопомощь
 - b. солидарность и взаимопомощь
 - c. справедливость и солидарность
14. Эгоизм как ценностная ориентация личности - это
 - a. стремление утвердить себя
 - b. стремление утвердить себя за счет других
15. Кто является автором этого естественного закона: «Не делай другим того, чего не хотел бы, чтобы делали тебе»?
 - a. И. Кант
 - b. Т. Гоббс
 - c. О. Конт
16. Моральный принцип добросовестного отношения к труду не выражается в:
 - a. бережливости и рачительности
 - b. прагматичности и экономии
17. Суфийская этическая концепция утверждает, что «истинное Я человека проявляется тогда, когда он:

- a. стремится к личной независимости
- b. стремится к общению с другими
- c. начинает с любовью открываться другим

18. Одобрение или осуждение моральным сознанием явлений, поступков, установок, черт характера человека называется ...

- a. моральной оценкой
- b. моральной регуляцией
- c. моральным контролем

19. Гуманистическая тенденция в западно-европейской этической мысли утверждает в деловом общении:

- a. человечность межличностных отношений
- b. приоритет любви к ближним
- c. правдивость и искренность поступков

20. Сознательное искажение действительного положения дел с целью нанесения ущерба репутации человека или его достоинству называется ...

- a. компромат
- b. клевета, оскорбление

21. Общение в социальной психологии рассматривается как многомерный феномен, который включает в себя и определенные психологические механизмы ... и ... субъектов общения

- a. познания и контроля
- b. познания и понимания
- c. понимания и контроля

22. Отличие моральной нормы от правовой заключается в ее

- a. развитой личной мотивации
- b. формальности
- c. обязательности для всех

23. Кто является сторонником «этики ответственности» человека:

- a. И. Кант
- b. К.Маркс
- c. В. Вебер

24. Процесс восприятия друг друга партнерами по общению называется

- a. идентификация
- b. аттракция
- c. перцепция

25. Межличностная аттракция способствует

- a. взаимопониманию партнеров
- b. уподоблению партнеров друг другу
- c. взаимному «тяготению» партнеров

26. К нравам не относят морально _____ действия и поступки

- a. отрицательные
- b. нейтральные
- c. позитивные

27. Типичными формами проявления нравов выступают:

- a. добродетели
- b. поступки
- c. намерения

28. В партнерском деловом общении доминирует стремление к

- a. соперничеству и здоровой конкуренции
- b. согласованию интересов
- c. взаимовлиянию друг на друга

29. В чем состоит главная цель конвенционального делового общения
- а. в авторитарном контроле за поведением делового партнера
 - б. в оказании внушающего воздействия на делового партнера
 - с. в поддержании договорно-правовых отношений фирмы
30. Российская этическая традиция ориентируется в деловом общении на
- а. справедливость и взаимопомощь
 - б. солидарность и взаимопомощь
 - с. справедливость и солидарность
31. Моральная норма - это
- а. требование, которое должно быть выполнено для достижения определенной цели
 - б. многократно повторяющиеся практические действия, воплощающие в себе общественную целесообразность
 - с. единичное частное предписание, понуждающее к совершению определенного поступка или запрещающее его
32. Объектом моральной оценки могут быть
- а. моральная деятельность человека
 - б. моральные требования и принципы
33. Прагматично - утилитаристская тенденция в западноевропейской этической мысли ориентирует деловые отношения на...
- а. первенство долга перед выгодой
 - б. максимизацию выгоды любой ценой
 - с. приоритет рациональности
34. Деловое общение - это особый вид общения, который реализуется в совместной _____ людей
- а. профессионально-предметной
 - б. социально-значимой
 - с. предметно-целевой
35. Целью интеракции в общении является
- а. выработка общей стратегии поведения
 - б. изменение индивидуального или группового поведения
 - с. организация взаимодействия индивидов
36. Гармония в общении людей по О. Конту - это
- а. согласованное взаимодействие на основе наилучшего сочетания интересов
 - б. согласованное взаимодействие на основе единых целей
 - с. наилучшее сочетание интересов на основе единых целей
37. ПРАВЫ - это традиционное понятие, обозначающее массовые и ... проявления морального и аморального поведения
- а. обычные
 - б. распространенные
 - с. индивидуальные
38. В классической этике моральные качества личности называются...
- а. добродетелями
 - б. достоинствами
 - с. нравственными чертами
39. К конвенциональным ограничениям делового общения не относятся:
- а. социально-правовые нормы
 - б. политические традиции
 - с. моральные нормы

40. Целью пресс-конференции как формы делового общения является:
- обсуждение какого-либо проекта фирмы или организации
 - оказать воздействие на общественное мнение
 - ознакомить общественность с точкой зрения предприятия или организации на какую-либо социально значимую проблему

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типов

Наименование темы	Содержание темы
1.Деловой этикет и протокол, его предмет и роль в коммуникативной культуре	Этикет служебных отношений
2.Основные принципы и нормы делового этикета и протокола	Анализ отечественного опыта профессиональных этичных отношений
2.Основные принципы и нормы делового этикета и протокола	Анализ зарубежного опыта профессиональных этичных отношений
4.Самопрезентация и презентация как средство формирования личностного и корпоративного имиджа	Этические и эстетические нормы публичного выступления в деловой практике
4.Самопрезентация и презентация как средство формирования личностного и корпоративного имиджа	Правила поведения в общественных местах
5.Правила оформления деловой документации. Деловая переписка	Этикет деловых разговоров, деловых встреч, переговоров

Вопросы для самопроверки

- Предмет этики как науки.
- Понятие профессиональной этики.
- Происхождение профессиональной этики.
- Основные принципы профессиональной этики.
- Профессия и специальность.

6. Профессионализм как нравственная черта личности.
7. Деловая мораль и рыночные отношения.
8. Виды профессиональной этики.
9. Кодексы профессиональной этики.
10. Мораль и нравственность как универсальные регуляторы межличностных отношений, их специфическая конкретизация в деловых сословных, профессиональных и управленческих отношениях.
11. Специфика осознания конкретных профессиональных и управленческих проблем через призму ответственности, долга, солидарности, совести, чести как предмет этики деловых отношений.
12. Целостность и автономность, смысл независимости пространства деловой этики.
13. Специфика отношения социальной или профессиональной группы к общечеловеческому началу культуры.
14. Структура и нормы делового этикета и протокола, их органичная связь с традициями национальной культуры.
15. Традиции русского купечества, меценатства и роль «честного слова».
16. Связь и различия категорий делового этикета и протокола с содержанием понятий «традиции» и «ритуал».
17. Оценка эффективности практической деятельности комиссий по этическим вопросам на крупных отечественных предприятиях, в крупном и малом бизнесе.
18. Роль менеджеров по персоналу в формировании нравственной культуры и микроклимата коллектива.
19. Основные функции делового этикета и протокола: установление групповой идентичности, стандартизация поведения в разных обстоятельствах; функция регулятивная, познавательная функции социализации и индивидуализации, приобщение к мировой, национальной и локальной культуре.
20. Формальное и неформальное в деловом этикете.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4.4	Способность к деловой коммуникации в социальной среде и профессиональной сфере

4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОПК-4.4	Освоение общих норм современного этикета, касающихся взаимоотношений в сфере гостинично-ресторанного бизнеса; изучение правил профессиональной, служебной, управленческой этики и соответствующих ей технологий и протокола делового общения	Использует правила этикетных норм и современных технологий делового общения; строит коммуникацию в соответствии с принципами профессиональной этики и правил делового протокола; демонстрирует способность к эффективному построению взаимоотношений с клиентами и партнерами владеет нормами и правилами современного этикета и делового протокола

4.3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы промежуточной аттестации

1. Основные понятия этики и эстетики как части философского знания.
2. Специфика управленческой этики и эстетики?
3. История возникновения профессиональной этики.
4. Особенности предпринимательской (экономической или деловой) этики.
5. Мотивация как фактор управления личности.
6. Этические проблемы личности руководителя
7. Природа и социальная роль конфликтов. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
8. Управленческая этика разрешения групповых конфликтов.
9. Гендерные проблемы деловой этики.
10. Этические принципы деловых отношений в Европе и в Азии
11. Корпоративный этикет.
12. Формирование дресс-кода в организации.
13. Организация презентации и выставок компании.
14. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
15. Технологии ведения переговоров.
16. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
17. Формы и виды письменного делового общения
18. Формирование навыков эффективной коммуникации.
19. Значение коммуникации в управлении организацией
20. Основные законы формирования коммуникативных сетей.
21. Проблема нравственного развития человека и общества (нравственного прогресса)
22. Мораль как способ социальной регуляции общественных отношений
23. Этика инновационных неклассических моделей управления.
24. Суть и специфика нравственного регулирования поведения

Шкала оценивания.

Баллы (рейтинговой оценки), %	Оценка	Требования к знаниям
100-51	«зачтено»	<p>– Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он усвоил программный материал, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на зачете, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал основной и дополнительной литературы, правильно обосновывает принятое решение.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют нормальную степень овладения программным материалом.</p>
50-0	«незачтено»	<p>– Оценка «незачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «незачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрировали низкую степень овладения программным материалом по минимальной планке.</p>

4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Все задания, используемые для контроля компетенций условно можно разделить на две группы: 1) задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения (доклад, ролевая игра); 2) задания, которые дополняют теоретические вопросы экзамена (практические задания, кейс). Выполнение заданий первого типа является необходимым для формирования и контроля ряда умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до экзамена. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения. В случае невыполнения доклада, студенту необходимо принести письменный текст сообщения на экзамен. В таком случае в ходе экзамена ему могут быть

заданы вопросы по теме доклада. Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен) включает следующие формы контроля: 1 теоретический вопрос и 1 практическое задание. На подготовку дается 30 минут.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в письменной и устной формах.

Практические занятия дисциплины Б1.Б.22 «Деловые коммуникации» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;

- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для экзамена.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Обучающиеся обязаны посещать все предусмотренные учебным планом занятия и присутствовать на всех мероприятиях текущего контроля успеваемости, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме, адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура экзамена может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по

договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры экзамена. В таком случае вопросы к экзамену и практическое задание выбираются самим преподавателем.

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 419 с. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>
2. Шарков Ф.И. Коммуникология. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2017. — 488 с. — 978-5-394-02089-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60425.html>

6.2. Дополнительная литература

1. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>
2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>
3. Кузнецов И.Н. Деловое письмо [Электронный ресурс] : учебно-справочное пособие для бакалавров / И.Н. Кузнецов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2017. — 196 с. — 978-5-394-02717-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60398.html>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : курс лекций / М.Я. Курганская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — 978-5-98079-935-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html> Изд-во ВГУЭС, 2013. - 244 с.

6.4. Нормативные правовые документы

Справочные правовые системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

6.5. Интернет-ресурсы

1. <http://delovoi-etiket.ru/>

6.6. Иные источники

1. <http://www.book.ru> - Электронно-библиотечная система BOOK.ru
2. <http://rucont.ru> - Электронно-библиотечная система РУКОНТ
3. <http://znanium.com> - ЭБС издательства «ИНФРА-М»

4. <http://www.biblioclub.ru> - Университетская библиотека online
5. <http://diss.rsl.ru/> - Электронная библиотека диссертаций

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

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

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.

OECD iLibrary
Oxford Handbooks Online
Polpred.com Обзор СМИ
Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике,
бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;
SCOPUS
Web of Science
Wiley Online Library
World Bank Elibrary
Архивы научных журналов NEICON
Интернет-сервис «Антиплагиат»
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»