

**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 «28» июня 2019 г.
№ 10

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.Б.02 СОВРЕМЕННЫЕ КОММУНИКАЦИИ В
МЕНЕДЖМЕНТЕ**

направление подготовки
38.04.02 – Менеджмент
направленность (профиль) "Управление предпринимательской деятельностью в индустрии
гостеприимства"

Квалификация
Магистр

Форма обучения
Очная

Год набора 2019

Москва, 2019 г.

Авторы–составители:

к.э.н. М.В. Введенская

к.ф.н., доцент ИБДА – Л.В. Смехов

Заведующий кафедрой
Менеджмента в индустрии гостеприимства

к.э.н. Гончарова И.В.

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.02 «Современные коммуникации в менеджменте» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	УК ОС-4.1	Способность к деловой коммуникации в социальной среде и профессиональной сфере
УК ОС-5	Способность работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	УК ОС-5.1	Способность к организации групповой работы и формированию команды

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.Б.02 «Современные коммуникации в менеджменте» у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
УК ОС-4.1 УК ОС-5.1	<p>на уровне знаний: специфика этических норм и делового протокола в сфере гостинично-ресторанного бизнеса; психологические свойства личности, их роль в коммуникации; 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</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
			1
Очная форма обучения			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		32	32
лекционного типа (Л)		10	10
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)		10	10
практического (семинарского) типа (ПЗ)		12	12
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		76	76
Промежуточная аттестация	форма	Зачет с оценкой	Зачет с оценкой
	час.		
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		108/3	108/3

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.02 «Современные коммуникации в менеджменте» изучается в 1 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 3 зачетные единицы.

Освоение дисциплины опирается на теоретические и практические знания 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.					СР	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Виды деловых коммуникаций	10	1	2			7	О, ДЗ
Тема 2	Формы делового публичного выступления	11	1	2	1		7	О, Т, ПЗ
Тема 3	Топика и аргументация	9	1		1		7	Э, ПЗ
Тема 4	Техники убеждения	9	1		1		7	ДЗ, ПЗ
Тема 5	Композиция речи	11	1	2	1		7	О, Т
Тема 6	Невербальная коммуникация	9	1		1		7	ДЗ, ПЗ
Тема 7	Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты	11	1	2	1		7	ДЗ, ПЗ
Тема 8	Диалог	9	1		1		7	ДЗ, ПЗ
Тема 9	Нетворкинг и аттракция	9	1		1		7	ДЗ, ПЗ
Тема 10	Совещания и переговоры	11	1	2	1		7	ДЗ, ПЗ

Тема 11	Этикет официальных приемов	7			1		6	О, Э
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой
Всего:		108	10	10	10		76	

Примечание:

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

Содержание дисциплины

Тема 1. Виды деловых коммуникаций.

Коммуникационные потребности, коммуникационные модели, коммуникационные технологии, современные средства коммуникации. Принципы и правила построения эффективных коммуникаций в бизнесе. Национальная культура и проблемы кросс-культурных коммуникаций. Особенности коммуникационных барьеров в бизнесе и способы их преодоления.

Тема 2. Формы делового публичного выступления.

Пресс конференции, брифинги, заявления для печати. Высказывания в публичном пространстве в письменной форме. Специфика бизнес-коммуникаций в информационных сетях. Сетевая культура, специфика коммуникации в социальных сетях. Использование социальных сетей в бизнесе. Оценка речевой ситуации. Типы аудиторий. Параметры речевой ситуации. Оратор, аудитория, тема речи. Типология аудиторий с учетом различных параметров. Конструирование речевого имиджа.

Тема 3. Топика и аргументация.

Речевая импровизация. Топика как способ поиска идей, связанных с данной темой. Аргументация как способ построения убедительных доказательств своей точки зрения на основе топов. Техники и приемы речевой импровизации.

Тема 4. Техники убеждения.

Аргументация. Структура аргумента – силлогизм. Связь топики и аргументации. Построение техники убеждения в зависимости от параметров речевой ситуации.

Тема 5. Композиция речи.

Схема Дейла Карнеги, мотивационная последовательность, схема Энтони Джея, хрия Квинтиллиана, хрия Ломоносова-Кошанского. Особенности различных схем, условия их использования.

Тема 6. Невербальная коммуникация.

Движения во время речи, жесты, поза. Воздействие невербальных средств на аудиторию. Методы невербального воздействия. Политические и бизнес-ораторы и их невербальные инструменты.

Тема 7. Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты.

Типы речевых эмоций. Локализация эмоций в структуре высказывания. Голосовое воздействие. Акцентирование, расстановка пауз, методы развития голоса.

Тема 8. Диалог.

Конструктивный, деструктивный сценарий диалога. Диалектика, софистика, эристика. Диалектика, софистика, эристика. Этос и его воплощение в речи. Перевод деструктивной модели в конструктивную методом Эрика Берна. Выход из конфликта. Психологическое айкидо и его средства.

Тема 9. Нетворкинг и аттракция.

Стратегия поведения в диалоге (спор, обсуждение, обмен информацией, побуждение к действию, поощрение). Типы собеседников. Выявление общих тем, конструирование необходимого впечатления, установка новых контактов.

Тема 10. Переговорные процессы.

Типы переговорщиков. Виды переговоров. Техники постановки переговорных целей и методы их достижения. Конфликтные переговоры, методы работы с отказом. Правила проведения совещаний. Метод мозгового штурма. Правила проведения штурма, отбор идей по итогам обсуждения. Модерация в группах разного формата. Переговоры в ситуации отсутствия личного контакта: электронная переписка, телефонные переговоры.

Тема 11. 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 раскладок. 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.02 «Современные коммуникации в менеджменте» 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 с оценкой 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, умений
 - 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

- a. в авторитарном контроле за поведением делового партнера
- b. в оказании внушающего воздействия на делового партнера
- c. в поддержании договорно-правовых отношений фирмы

30. Российская этическая традиция ориентируется в деловом общении на

- a. справедливость и взаимопомощь
- b. солидарность и взаимопомощь
- c. справедливость и солидарность

31. Моральная норма - это

- a. требование, которое должно быть выполнено для достижения определенной цели
- b. многократно повторяющиеся практические действия, воплощающие в себе общественную целесообразность

общественную целесообразность

c. единичное частное предписание, понуждающее к совершению определенного поступка или запрещающее его

32. Объектом моральной оценки могут быть

- a. моральная деятельность человека
- b. моральные требования и принципы

33. Прагматично - утилитаристская тенденция в западноевропейской этической мысли ориентирует деловые отношения на...

- a. первенство долга перед выгодой
- b. максимизацию выгоды любой ценой
- c. приоритет рациональности

34. Деловое общение - это особый вид общения, который реализуется в совместной _____ людей

- a. профессионально-предметной

- b. социально-значимой
- c. предметно-целевой

35. Целью интеракции в общении является

- a. выработка общей стратегии поведения
- b. изменение индивидуального или группового поведения
- c. организация взаимодействия индивидов

36. Гармония в общении людей по О. Конту - это

- a. согласованное взаимодействие на основе наилучшего сочетания интересов
- b. согласованное взаимодействие на основе единых целей
- c. наилучшее сочетание интересов на основе единых целей

37. ПРАВЫ - это традиционное понятие, обозначающее массовые и ... проявления морального и аморального поведения

- a. обычные
- b. распространенные
- c. индивидуальные

38. В классической этике моральные качества личности называются...

- a. добродетелями
- b. достоинствами
- c. нравственными чертами

39. К конвенциональным ограничениям делового общения не относятся:

- a. социально-правовые нормы
- b. политические традиции
- c. моральные нормы

40. Целью пресс-конференции как формы делового общения является:

- a. обсуждение какого-либо проекта фирмы или организации
- b. оказать воздействие на общественное мнение
- c. ознакомить общественность с точкой зрения предприятия или организации на какую-либо социально значимую проблему

Вопросы для опроса

1. Предмет этики как науки.
2. Понятие профессиональной этики.
3. Происхождение профессиональной этики.
4. Основные принципы профессиональной этики.
5. 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
УК ОС-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	УК ОС-4.1	Способность к деловой коммуникации в социальной среде и профессиональной сфере
УК ОС-5	Способность работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	УК ОС-5.1	Способность к организации групповой работы и формированию команды

4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК ОС-4.1 УК ОС-5.1	Освоение общих норм современного этикета, касающихся взаимоотношений в сфере гостинично-	Использует правила этикетных норм и современных технологий делового общения; строит коммуникацию в соответствии с принципами профессиональной этики и правил делового протокола;

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
	ресторанного бизнеса; изучение правил профессиональной, служебной, управленческой этики и соответствующих ей технологий и протокола делового общения	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

Оценка	Требования к знаниям
--------	----------------------

<p>5, «отлично»/ «зачтено»</p>	<p>– Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.</p>
<p>4, «хорошо»/ «зачтено»</p>	<p>– Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.</p>
<p>3, «удовлетворительн о» / «зачтено»</p>	<p>– Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.</p>
<p>2, «неудовлетворител ьно» / «незачтено»</p>	<p>– Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» 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 не высокую 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.02 «Современные коммуникации в менеджменте» 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 зачету. К зачету 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 знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету.

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 практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

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. Уильямс Г., Миллер Р., Чалдини Р. и др. Эффективные коммуникации: пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2018. <http://www.iprbookshop.ru/82660.html>.
2. Смехов Л.В. Популярная риторика - М.: АСТ, 2018. <https://iknigi.net/avtor-leonidsmehov/161645-populyarnaya-ritorika-leonid-smehov.html>.

6.2. Дополнительная литература

1. Кеннеди Г. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах. - М.: Альпина Бизнес Букс 2010. <https://avidreaders.ru/read-book/dogovoritsyamozhno-obo-vsem-kak-dobivatsya.html?p=1>.
2. Новак Клаус, Гюрс Манфред. Умение договариваться. Руководство для тренеров - М.: Вершина, 2000. <https://www.libfox.ru/270954-gevin-kennedi-dogovoritsya-mozhno-obo-vsem-kakdobivatsya-maksimuma-v-lyubyh-peregovorah.html>.
3. Фишер Роджер, Юри Уильям и Паттон Брюс Переговоры без поражения. - М., МИФ, 2014. <https://avidreaders.ru/read-book/peregovory-bez-porazheniya-garvardskiy-metod.html>.
4. Роудз Марк Как разговаривать с кем угодно. - М., МИФ, 2015. <https://www.ereading.club/book.php?book=1050591>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Билунд П., Кристиансен К. Игры, в которые не играют успешные люди. Мастер-класс практической психологии. М. 2012.
2. М.Е. Литвак. Психологическое айкидо в деле. Ростов-на-Дону. 2013.

6.4. Нормативные правовые документы.

Не используются.

6.5. Интернет-ресурсы.

<http://www.e-c-m.ru/> - Эффективные Деловые коммуникации

<http://www.vedomosti.ru/> - Деловое издание

<http://www.hbr.ru/> - Статьи о современных подходах к деловым коммуникациям

6.6. Иные источники.

1. Маркетинг.

2. Маркетинг и маркетинговые исследования.
3. Маркетолог.
4. Методы менеджмента качества.
5. Модный магазин: от эскиза до прилавка.
6. Новости маркетинга.
7. Практический маркетинг.
8. Сертификация с приложением «Менеджмент: горизонты ИСО».
9. Стандарты и качество+BUSINESS EXCELLENCE/Деловое совершенство. Комплект.
10. Точка продаж.

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»