

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

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА**

**Факультет инженерного менеджмента**

**Кафедра теории и систем отраслевого управления**

УТВЕРЖДЕНА  
кафедрой теории и систем  
отраслевого управления  
Протокол от «28» августа 2017 г.  
№ 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.Б.07 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ**

направление подготовки  
**38.04.02 Менеджмент**

направленность (профиль):  
**«Управление производственными системами»**

квалификация (степень) выпускника  
**магистр**

форма обучения  
**очная**

Год набора - 2017

Москва, 2017 г.

Авторы—составители:

к.э.н., доцент кафедры управления недвижимостью, проблем землепользования и ЖКХ  
Минаева Н.Л.

к.э.н., доцент, доцент кафедры теории и систем отраслевого управления Никитин А.С.

Заведующий кафедрой теории и систем отраслевого управления к.э.н., доцент  
Серебренников С.С.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ОБЪЕМ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....</b>	<b>6</b>
<b>3. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>6</b>
<b>4. МАТЕРИАЛЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	<b>9</b>
4.1. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ .....	9
4.1.1. <i>Формы текущего контроля успеваемости.....</i>	9
4.1.2. <i>Материалы текущего контроля успеваемости.....</i>	9
4.2. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ .....	12
4.2.1. <i>Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования.....</i>	12
4.2.2. <i>Форма и средства (методы) проведения промежуточной аттестации.....</i>	13
4.2.3. <i>Типовые оценочные средства .....</i>	13
4.3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ .....	14
<b>5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>15</b>
<b>6. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	<b>21</b>
6.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА .....	21
6.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	21
6.3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ .....	21
6.4. НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ .....	21
6.5. ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ .....	21
6.6. ИНЫЕ ИСТОЧНИКИ.....	22
<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ.....</b>	<b>23</b>

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

1.1. Дисциплина Б1.Б.07 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» обеспечивает овладение следующими компетенциями 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 выбирать коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с коллегами и партнерами
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 идентифицировать и анализировать различные аспекты поведения индивидов и групп индивидов, влияющие на эффективность коммуникаций и достижение организацией своих целей

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции и трудовые функции	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	УК-ОС-4.1	<u>на уровне знаний:</u>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• владеет понятиями «общение», «транзакция», «деловая коммуникация», «этика деловой коммуникации», «психологическая игра», «эмоциональный интеллект»</li> <li>• знает основы речевой, логической культуры делового общения</li> <li>• знает методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации</li> <li>• дает характеристику этическим нормам деловых взаимоотношений</li> </ul>
		<u>на уровне умений:</u>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• определяет элементы коммуникационного процесса в организации</li> <li>• анализирует собеседника и подбирает нужный стиль делового общения в переговорах с ним</li> <li>• анализирует конфликт и находит пути для разрешения конфликта</li> </ul>
		<u>на уровне навыков:</u>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• владеет полным набором вербальных и невербальных средств</li> </ul>

	УК-ОС-5.1	<p><u>на уровне знаний:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения</li> <li>• определяет основные концепции групповой динамики, группообразования, развития команд и профессиональных коммуникаций</li> <li>• анализирует и описывает профессиональные, социально-психологические характеристики, роли членов команды</li> </ul> <p><u>на уровне умений:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• определяет особенности построения коммуникационной системы предприятия с целью организации его деятельности</li> <li>• анализирует коммуникационные процессы в организации и разрабатывает предложения по повышению их эффективности</li> </ul> <p><u>на уровне навыков:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• анализирует каналы и инструменты внутренних коммуникаций в компании</li> </ul>
--	-----------	--

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

### Место дисциплины

Дисциплина Б1.Б.07 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» относится к дисциплинам обязательной части образовательной программы подготовки магистров по направлению 38.04.02 «Менеджмент» (направленность (профиль) «Управление производственными системами» и изучается в 1 семестре.

### Объем дисциплины

Трудоемкость дисциплины оценивается в 2 ЗЕТ (72 академических часа/54 астрономических часа). На контактную работу с преподавателем в форме лекционных занятий отводится 4 академических часа(3 астрономических часа), в форме практических занятий – 28 академических часов(21 астрономический час). На самостоятельную работу обучающихся отводится 40 академических часов(30 астрономических часов).

## 3. Содержание и структура дисциплины

№	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, ак.час/ астр.час						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
		всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР		
			Л	ЛР	ПЗ	КСР			
Тема 1	Методологические основы и понятийный аппарат деловых коммуникаций	6/ 4,5			4/ 3	4/ 3	2/ 1,5	ОН№1	
Тема 2	Основные принципы этики и характер деловой коммуникации	12/ 9	2/ 1,5		2/ 1,5	4/ 3	8/ 6	Т№1	
Тема 3	Этика и развитие деловой культуры в России	10/ 7,5			2/ 1,5	2/ 1,5	8/ 6	Э№1, ПО	
Тема 4	Многомерность личности делового партнера	12/ 9	2/ 1,5		4/ 3	4/ 3	6/ 4,5	Т№2	
Тема 5	Невербальные аспекты деловой коммуникации	8/ 6			4/ 3	4/ 3	4/ 3	О №2	
Тема 6	Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения	8/ 6			4/ 3	4/ 3	4/ 3	БМ	
Тема 7	Деловые переговоры: подготовка и проведение	8/ 6			4/ 3	4/ 3	4/ 3	ДИ	
Тема 8	Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах	6/ 4,5			2/ 1,5	2/ 1,5	4/ 3	Э№2	
Промежуточная аттестация									За
Всего:		72/ 54	4/ 3		28/ 21	32/ 24	40/ 30		

Условные обозначения: опрос(О), тестирование(Т), эссе(Э), перекрестный опрос (ПО), бизнес-моделирование (БМ) , деловая игра(ДИ), зачет (За)

### Содержание дисциплины

#### Тема 1. Методологические основы и понятийный аппарат деловых коммуникаций

Понятия: «общение», «транзакция», «деловая коммуникация», «этика деловой коммуникации», «психологическая игра», «эмоциональный интеллект». Предмет – психологическая и нравственная стороны деятельности и общения людей; психические процессы, свойства и состояния разного рода рабочих, деловых групп.

Цели: формирование у деловых людей, соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий их деятельности; установление и развитие отношений сотрудничества и партнерства с клиентами и заказчиками, между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами и конкурентами.

Задачи: поддержание устойчивости, стабильности бизнеса и организации, должного уровня коммуникации с клиентами, потребителями рекламного продукта, оптимизации рабочих групп; совершенствование методов подбора и использования персонала; разрешение внутри- и межгрупповых конфликтов; выработка способов оптимизации морально-психологического климата в коллективах; определение способов психологической защиты от стрессовых ситуаций.

## **Тема 2. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации**

Теоретические предпосылки становления этики деловой коммуникации. Этика деловой коммуникации в истории философской мысли. Этика в учении Конфуция, Сократа, Платона, Аристотеля. Закон "взаимопомощи" в первобытном обществе, самопожертвование. Принцип справедливости. "Десять заповедей". "Золотое правило" общения и нравственности. Оттенки этических норм (национальные, религиозные, классовые, социальных прослоек, профессиональные).

Правила общения (правила Грайса): количества, качества, релевантности, стиля. Этика деловой коммуникации «сверху-вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Основные принципы этики деловой коммуникации «снизу-вверх», «по горизонтали».

Деловая этика и ее специфика (предпринимательство – соревнование интеллектов, допускающее умолчание, хитрости, неожиданные ходы). Обязательность, ответственность и компетентность – главные составляющие деловой этики.

## **Тема 3. Этика и развитие деловой культуры в России**

Условия выработки и применения этических принципов в России. Роль авторитарной власти и религии. Периоды укрепления и ослабления этических норм. Проблемы межличностного общения в трудах российских ученых.

Современное состояние российской деловой культуры. Общие черты современного российского предпринимательства. Современные взгляды на место этики в деловом общении: возможное противоречие между этикой и бизнесом.

Индивидуалистические перекосы. Социальные типы российских предпринимателей. Болевые точки этического развития российского предпринимательства. Снижение планки правового регулирования. Эрозия основных этических норм. Расширение зоны нерегулируемых отношений. Задачи возрождения нравственности и этики в области бизнеса и рекламного дела. Основы деловой этики.

## **Тема 4. Многомерность личности делового партнера**

Понятия: «бессознательные психические процессы», «психологическая защита», «экстраверсия», «интроверсия». Структура психики делового партнера. Ошибочные действия в деловом общении. Психологическая защита в деловом общении: защитные механизмы. Экстраверсия и интроверсия в деловом общении. Психические функции деловых партнеров в деловом общении. Коллективное бессознательное в деловом общении.

## **Тема 5. Невербальные аспекты деловой коммуникации**

Классификация невербальных средств общения. Кинесика – мимика, взгляд, поза, жесты, походка. Просодические и экстралингвистические средства: интонационный строй речи, сила, громкость, тембр голоса, скорость речи, паузы. Использование эмоционального интеллекта.

## **Тема 6. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения**

Понятие конфликта. Классификация конфликтов в бизнесе: внутриличностные, межличностные, между личностью и организацией; горизонтальные, вертикальные, смешанные и др.

Причины возникновения конфликта в деловых отношениях. Психологическая несовместимость как причина конфликта. Структура конфликта. Основные стили поведения в конфликтной ситуации (конкуренции или соперничества, сотрудничества, компромисса, приспособления, игнорирования или уклонения). Правила поведения в условиях делового конфликта. Приемы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе деловой коммуникации. Особенности конфликтов с потребителями и заказчиками рекламной продукции.

#### **Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение**

Классификация переговоров (по содержанию и целям, охватываемой области, количеству и статусу участников). Особенности деловых и коммерческих переговоров. Стадии подготовки и проведения переговоров. Организационная подготовка деловых переговоров и составление программы, определение участников, времени и места их проведения. Разработка стратегии и тактики переговоров, анализ информации, определение позиции, согласование условий, составление "сценария" переговоров, распределение "ролей" участников своей делегации, подготовка вспомогательных материалов и проектов намечаемых к обсуждению документов. Проработка условий конечных документов переговоров с функциональными службами своей организации и с субподрядчиками. Использование таких методов подготовки, как "деловая игра", "мозговая атака", анализ балансовых листов и др. Техническое обеспечение переговоров.

Ведение переговоров. Выбор концептуального подхода: конфронтационного (торг) либо партнерского (совместное решение проблемы). Оферта, возможная реакция на предложения, методы торга, акцепт. Возможные тактические приемы со стороны партнера (завышение требований, расстановка по нарастающей, пакетирование и т.д.)

#### **Тема 8. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах**

Психологические особенности партнеров. Классификация абстрактных типов собеседников. Методы воздействия на партнера, завоевания симпатии, формулы логического убеждения, смягчения конфликтных ситуаций и выхода из них (уступка, компромисс, сотрудничество, игнорирование, прямое жесткое требование).

Техника аргументации (риторические методы: противоречия, "извлечения выводов", сравнения, "да-но", "бумеранга", видимой поддержки и т.д.; спекулятивные методы: преувеличения, анекдота, ссылки на авторитет, апелляции, дискредитации, искажения и т.д.). Применяемые риторические выразительные средства (наглядные, впечатляющие, эстетические, коммуникативные и т.д.).

Наиболее распространенные способы завершения переговоров (рекомендации Международного торгового центра). Национальные особенности деловой коммуникации. Международная субкультура переговоров – их специфика в странах Запада и Востока. Кросс-культурный анализ и национальные подходы в вопросах: формирования делегаций и механизма принятия решений; ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления; особенностях поведения и характерных тактических приемов



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

##### 4.1. Текущий контроль успеваемости

##### 4.1.1. Формы текущего контроля успеваемости

В ходе реализации дисциплины Б1.Б.07 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» текущий контроль успеваемости проводится в устной и письменной формах. Используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№	Наименование тем и/или разделов	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Методологические основы и понятийный аппарат деловых коммуникаций	О №1
Тема 2	Основные принципы этики и характер деловой коммуникации	Т №1
Тема 3	Этика и развитие деловой культуры в России	Э №1, ПО
Тема 4	Многомерность личности делового партнера	Т №2
Тема 5	Невербальные аспекты деловой коммуникации	О №2
Тема 6	Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения	БМ
Тема 7	Деловые переговоры: подготовка и проведение	ДИ
Тема 8	Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах	Э №2

Условные обозначения: опрос(О), тестирование(Т), эссе(Э), перекрестный опрос (ПО), бизнес-моделирование (БМ) , деловая игра(ДИ), зачет (За)

##### 4.1.2. Материалы текущего контроля успеваемости

##### Типовые вопросы к устному опросу по теме №1

Дайте определение следующим понятиям. Постарайтесь использовать определения, данные вам на лекции:

- Деятельность
- Общение
- Трансакция
- Деловая коммуникация
- Этика деловой коммуникации
- Психологическая игра
- Эмоциональный интеллект

##### Типовые вопросы к тестированию по теме №2

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в:

- А. служебной сфере
- В. сфере общения
- С. процессе взаимодействия
- Д. личном плане

2. Специфической особенностью делового общения является:

- А. неограниченность во времени;
- В. регламентированность;
- С. отсутствие норм и правил;
- Д. разговор по душам.

3. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- А. нормы, взаимодействие равных по статусу
  - В. наставления, определённый контакт руководителя и подчинённого
  - С. требования руководителя к высшему управленческому звену
  - Д. приказы подчинённого для руководителя
4. Служебные контакты должны строиться на:
- А. партнёрских началах
  - В. взаимном интересе
  - С. личной выгоде
  - Д. корыстном интересе
5. Овладение навыками делового общения является необходимым для будущих деловых людей:
- А. менеджеров
  - В. воспитателей детского сада
  - С. обходчиков путей
  - Д. экономистов

### **Типовые темы эссе по теме №3**

1. Место этики в деловом общении: возможное противоречие между этикой и бизнесом.
2. Противоречия между этикой и бизнесом

### **Типовые темы перекрестного опроса по теме №3**

1. В какие периоды происходили укрепления и ослабления этических норм в России?
2. Какими основными проблемами межличностного общения считали российские ученые?
3. Дать оценку современному состоянию российской деловой культуры.
4. Какие существуют социальные типы предпринимателей?

### **Типовые вопросы к тестированию по теме №4**

1. К ошибочным действиям делового партнера относятся:
  - А. оговорки;
  - В. архетипы;
  - С. очитки;
  - Д. забывания;
  - Е. влечения.
2. Предсознательное как система психики деловых партнеров включает психические процессы:
  - А. памяти;
  - В. мышления;
  - С. чувствования;
  - Д. предвосхищения.
3. К механизмам психологической защиты деловых партнеров относятся:
  - А. сублимация;
  - В. индивидуация;
  - С. проекция;
  - Д. психическая инфляция;
  - Е. рационализация.
4. Экстравертированная установка личности направлена:
  - А. на внешние объекты;
  - В. на свои собственные суждения и ощущения;
  - С. на других субъектов общения.
5. К рациональным психическим функциям делового партнера относятся функции:
  - А. мыслительная;
  - В. ощущающая;

- С. интуитивная;
- Д. чувствующая.

#### **Типовые вопросы к устному опросу по теме №5**

1. Как классифицируются невербальные средства общения?
2. Что включает в себя кинесика?
3. Чем отличаются просодические и экстралингвистические средства?
4. Какие просодические и экстралингвистические средства вы знаете?
5. Как полезно использовать эмоциональный интеллект?

#### **Типовые задания к бизнес моделированию по теме №6**

Отрывок: «В рекламном агентстве два менеджера независимо друг от друга стали работать с одной фирмой-заказчиком (рекламодателем). В результате произошел конфликт — оба менеджера претендовали на проценты от размещенного заказа. Директор дал вознаграждение тому, кто стал работать с фирмой первым.»

1. Разрешен ли конфликт в данном отрывке? Если нет, то разрешите конфликт своим путем.
2. Разделитесь на группы и смоделируйте свои конфликтные ситуации и разрешите конфликтную ситуацию другой группы.

#### **Типовые задания к деловой игре по теме №7**

Для игры студенты делятся на команды по 2 человека.

##### **Инструкция для участника № 1**

Вы — менеджер по продажам «Мега Ленд». Ваш клиент, ООО «Сантехэксперт», просрочил оплату поставленного товара. За два дня до срока оплаты Вы напомнили директору этой компании (именно он занимается закупками и отдает распоряжения о перечислении денег) о приближении срока оплаты, он обещал оплатить счет. Пришел день оплаты, но деньги так и не поступили, поэтому на следующий день Вы решили лично встретиться с должником. Компания «Сантехэксперт» является крупным оптовым клиентом, который приносит хороший доход, и Вы не хотите испортить отношения с ним.

Ваша задача: добиться оплаты поставленного товара, не испортив при этом отношения с клиентом.

##### **Инструкция для участника № 2**

Вы — директор ООО «Сантехэксперт». Компания «Мега Ленд» поставляет Вам продукцию с отсрочкой платежа, что для вашей компании очень выгодно. Как правило, Вы оплачиваете счета вовремя. Но в этот раз Вы просрочили дату платежа, хотя менеджер по продажам напоминал Вам об оплате за два дня до окончания срока, поскольку данная сумма нужна Вам для закупки другого товара. Вы можете оплатить счет «Мега Ленд», но Вам это невыгодно. На следующий день после наступления даты платежа менеджер по продажам «Мега Ленд» приехал на встречу с Вами.

Ваша задача: максимально оттянуть сроки оплаты товара, не испортив при этом отношения с поставщиком.

#### **Типовые темы эссе по теме №8**

1. Психологическое «айкидо» и его применение при переговорах в бизнесе.
2. Национальные особенности деловой коммуникации

## 4.2. Промежуточная аттестация

### 4.2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

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 выбирать коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с коллегами и партнерами
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 идентифицировать и анализировать различные аспекты поведения индивидов и групп индивидов, влияющие на эффективность коммуникаций и достижение организацией своих целей

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК-ОС-4.1 Способность выбирать коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с коллегами и партнерами	<ul style="list-style-type: none"> <li>подбирает стиль делового общения в зависимости от события, собеседника и окружающей обстановки</li> <li>анализирует конфликт и находит пути для разрешения конфликта</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>продемонстрированы знания содержательных, формальных, этических и протокольных требований к деловым коммуникациям</li> <li>продемонстрировано владение полным набором вербальных и невербальных средств</li> <li>проведен анализ коммуникативной ситуации</li> <li>проанализирован собеседник и подобран нужный стиль делового общения в переговорах с ним</li> <li>проанализирован конфликт и найден путь для разрешения конфликта</li> </ul>
УК-ОС-5.1 Способность идентифицировать и анализировать	<ul style="list-style-type: none"> <li>анализирует каналы и инструменты внутренних коммуникаций в</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>проанализированы каналы и инструменты внутренних коммуникаций компании</li> <li>предложенные инструменты</li> </ul>

различные аспекты поведения индивидов и групп индивидов, влияющие на эффективность коммуникаций и достижение организацией своих целей	<ul style="list-style-type: none"> <li>компании</li> <li>определяет основные концепции групповой динамики, группообразования, развития команд и профессиональных коммуникаций</li> </ul>	коммуникаций адаптированы к изменяющимся условиям при контакте с представителями различных культур
---	--	--

#### 4.2.2. Форма и средства (методы) проведения промежуточной аттестации

По дисциплине Б1.Б.07 «Деловые коммуникации» учебным планом предусмотрен зачет, который проводится в комбинированной устно-письменной форме и предполагает решение кейса, выполнение аналитических заданий и устное собеседование.

Первые два задания билета направлены на проверку качества освоения компетенции УК-ОС-4.1, вторые два – компетенции УК-ОС-5.1

#### 4.2.3. Типовые оценочные средства

##### Билет №1

##### Задание 1

В одном из отделений больницы работают два молодых специалиста (эти двое дружат между собой), а кроме них - еще и три опытных врача. Молодые врачи еще толком не освоили важнейшие медицинские манипуляции и вынуждены постоянно просить помощи у опытных коллег, выслушивать замечания и работать «на подхвате». Оставшись вдвоем, молодые врачи часто и с удовольствием обсуждают работу своих старших коллег, их профессиональные качества; особое внимание они уделяют ошибкам и погрешностям в работе опытных врачей, буквально коллекционируют эти промахи и недочеты в работе; своим же собственным ошибкам молодые врачи не уделяют никакого внимания.

1. Объясните, чем обусловлено такое поведение молодых специалистов?
2. Проанализируйте каналы внутренних коммуникаций в организации, задействованные в данной ситуации. Как необходимо адаптировать имеющиеся каналы к реальной ситуации в организации?

##### Задание 2

Проанализируйте приведенные в таблице цели различных коммуникаций. Определите, какие из них ставят перед собой нисходящие, восходящие, горизонтальные и диагональные коммуникации.

№	Цели коммуникаций	Виды коммуникаций
1.	Постановка задач исполнителям	
2.	Координация работ подразделений аппарата управления	
3.	Получение достоверной информации о конечных результатах работы	
4.	Интеграция усилий подразделений аппарата управления для решения комплексных проблем	
5.	Обеспечение обратной связи о полученных заданиях	

##### Задание 3

Какие основные задачи решает система внутренних коммуникаций в компании? Каким образом построение корпоративной системы внутренних коммуникаций повышает эффективность бизнеса?

##### Задание 4

В процессе организационного проектирования создается организационная структура управления, а также разрабатываются положения о подразделениях аппарата управления. В каждом из них обязательно должен присутствовать раздел: «Взаимоотношения с другими подразделениями организации». О каких коммуникациях идет речь ?

#### 4.3. Методические материалы

Промежуточная аттестация по дисциплине Б1.Б.07 «Деловые коммуникации» проводится в виде зачета, состоящего из двух частей - устной и письменной.

Первая часть зачета проводится в устной форме и предполагает монологический ответ студента на вопросы с использованием изученных на занятиях подходов. Вторая часть зачета проводится в письменной форме и предполагает решение кейса и выполнение аналитического задания .

На подготовку к ответу на билет на экзамене дается 50 минут. На ответ по первой части отводится не более 15 минут, по второй части – не более 35 минут. После ответов по каждой части студенту могут быть заданы дополнительные уточняющие вопросы. В случае, если студент при ответе допустил несущественные неточности, ему могут быть заданы дополнительные вопросы на сходную тему.

Шкала оценивания для промежуточной аттестации:

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	<p>Оценка «зачтено» выставляется, если студентом,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проанализированы каналы и инструменты внутренних коммуникаций компании</li> <li>• предложенные инструменты коммуникаций адаптированы к изменяющимся условиям при контакте с представителями различных культур</li> <li>• продемонстрированы знания содержательных, формальных, этических и протокольных требований к деловым коммуникациям</li> <li>• продемонстрировано владение полным набором вербальных и невербальных средств</li> <li>• проведен анализ коммуникативной ситуации</li> <li>• проанализирован собеседник и подобран нужный стиль делового общения в переговорах с ним</li> <li>• проанализирован конфликт и найден путь для разрешения конфликта</li> </ul>
«не зачтено»	<p>Оценка «не зачтено» выставляется, если студентом</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• не проанализированы каналы и инструменты внутренних коммуникаций компании</li> <li>• не проанализирован собеседник и подобран нужный стиль делового общения в переговорах с ним</li> <li>• не продемонстрировано владение полным набором вербальных и невербальных средств</li> <li>• не проанализирован конфликт и найден путь для разрешения конфликта</li> </ul>

## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Процесс обучения по дисциплине Б1.Б.07 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» включает следующие основные виды занятий:

1. лекции;
2. практические занятия;
3. самостоятельная работа.

На лекциях студенты изучают инструменты деловых коммуникаций, знакомятся с наиболее известными работами ученых и существующими практическими разработками в данной области, закрепляя полученные знания на практических занятиях. С целью обеспечения успешного обучения студенту необходимо готовиться к каждой лекции, т.к. 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.

Подготовку к лекции рекомендуется проводить по следующему плану:

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

Практические занятия предполагают выполнение различного вида работ: выполнение критических заданий, тестирований, разбор типовых ситуаций.

Подготовку к практическому занятию рекомендуется проводить по следующему плану:

1. внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
2. выпишите основные термины;
3. законспектируйте главы из основных источников литературы, соответствующие изучаемой теме;
4. уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
5. готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнения часов аудиторной нагрузки самостоятельной работой студентов, которая выражается в анализе дополнительной литературы по учебной дисциплине по отдельным темам учебной программы.

### **Методические указания по теме 1**

При подготовке к занятиям по теме «Методологические основы и понятийный аппарат деловых коммуникаций» студенту необходимо обратиться к книге М.Я. Курганской «Деловые коммуникации» (основная литература, источник 1).

Контроль самостоятельной работы проводится в форме индивидуального консультирования в целях дополнительного разъяснения обучающимся вопросов, связанных с установлением и развитием отношений сотрудничества и партнерства с клиентами и заказчиками, между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами и конкурентами

Формой текущего контроля успеваемости по теме «Методологические основы и понятийный аппарат курса» является устный опрос. Выбранная форма контроля способствует формированию навыка краткого и систематичного устного изложения

изученного материала. При оценке ответов в рамках в первую очередь учитывается уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом).

#### Шкала оценивания для устного опроса

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом: 1. продемонстрировано отличное знание изученного материала и владение категориальным аппаратом 2. дан правильный ответ на вопрос с использованием профессиональной лексики и терминологии
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студентом содержание темы раскрыто фрагментарно и имеются существенные пробелы в знаниях категориального аппарата

#### Методические указания по теме 2

При подготовке к занятиям по теме «Основные принципы этики и характер деловой коммуникации» студенту необходимо обратиться к конспектам лекции и книге М.Я. Курганской «Деловые коммуникации» (основная литература, источник 1).

Контроль самостоятельной работы проводится в форме индивидуального консультирования в целях дополнительного разъяснения обучающимся вопросов, связанных с этикой деловых коммуникаций.

Формой текущего контроля по теме «Основные принципы этики и характер деловой коммуникации» является тестирование.

Тестирование студентов проводится в аудитории под контролем преподавателя. На выполнение одного варианта теста, состоящего из 30 вопросов, студентам отводится 90 минут. В зависимости от уточнения в вопросе, правильных ответов может быть от 1 до 4.

#### Шкала оценивания для тестирования

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом даны верные ответы на 70% и более вопросов
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студентом даны верные ответы менее, чем на 70% вопросов

#### Методические указания по теме 3

При подготовке к занятиям по теме «Этика и развитие деловой культуры в России» студенту необходимо обратиться к конспектам лекции и книге М.Я. Курганской «Деловые коммуникации» (основная литература, источник 1).

Контроль самостоятельной работы проводится в форме индивидуального консультирования в целях дополнительного разъяснения обучающимся вопросов, связанных с современными взглядами на место этики в деловом общении.

Текущий контроль по теме «Этика и развитие деловой культуры в России» проводится в форме эссе. Рекомендуемый объем эссе 1500 знаков. Данная работа выполняется студентом самостоятельно при консультационной поддержке преподавателя. На выполнение работы студенту отводится две недели.

#### Шкала оценивания для эссе

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом: 1. четко высказана собственная позиция на данный вопрос 2. приведены доводы, четко связанные друг с другом и расположенные в логическом порядке



	3. использованы исследования других людей для поддержания доказательства и усиления аргументации 4. сделана обоснованная оценка взглядов других людей, особенно противоречащих его собственным
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студентом 1. не высказано собственная позиция на данный вопрос 2. приведены доводы, четко не связанные друг с другом 3. не использованы исследования других людей для поддержания доказательства и усиления аргументации 4. не сделана обоснованная оценка взглядов других людей, особенно противоречащих его собственным

Второй формой текущего контроля успеваемости по теме «Этика и развитие деловой культуры в России» является перекрестный опрос.

Выбранная форма контроля способствует формированию навыка краткого и систематичного устного изложения изученного материала. При оценке ответов в рамках в первую очередь учитывается уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом).

#### Шкала оценивания для перекрестного опроса

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом: 1. продемонстрировано отличное знание изученного материала и владение категориальным аппаратом 2. дан правильный ответ на вопрос с использованием профессиональной лексики и терминологии
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студентом содержание темы раскрыто фрагментарно и имеются существенные пробелы в знаниях категориального аппарата

#### Методические указания по теме 4

При подготовке к занятиям по теме «Многомерность личности делового партнера» студенту необходимо обратиться к книге С. Шабанова «Эмоциональный интеллект» (основная литература, источник 2).

Контроль самостоятельной работы проводится в форме индивидуального консультирования в целях дополнительного разъяснения обучающимся вопросов, связанных с коллективным бессознательным в деловом общении

Формой текущего контроля успеваемости по теме «Многомерность личности делового партнера» является тестирование. В зависимости от уточнения, данного в вопросе, следует выбрать 1 и более правильных ответов.

#### Шкала оценивания для тестирования

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом даны верные ответы на 60% и более вопросов
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студентом даны верные ответы менее, чем на 60% вопросов

#### Методические указания по теме 5

При подготовке к занятиям по теме «Невербальные аспекты деловой коммуникации» студенту необходимо обратиться к книге С. Шабанова «Эмоциональный интеллект» (основная литература, источник 2).

Контроль самостоятельной работы проводится в форме индивидуального консультирования в целях дополнительного разъяснения обучающимся вопросов, связанных с использованием концепции эмоционального интеллекта.

Формой текущего контроля успеваемости по теме «Невербальные аспекты деловой коммуникации» является устный опрос. Выбранная форма контроля способствует формированию навыка краткого и систематичного устного изложения изученного материала. При оценке ответов в рамках в первую очередь учитывается уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом).

#### Шкала оценивания для устного опроса

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. продемонстрировано отличное знание изученного материала и владение категориальным аппаратом</li> <li>2. дан правильный ответ на вопрос с использованием профессиональной лексики и терминологии</li> </ol>
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студентом содержание темы раскрыто фрагментарно и имеются существенные пробелы в знаниях категориального аппарата

#### Методические указания по теме 6

При подготовке к занятиям по теме «Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения» студенту необходимо обратиться к книге М.Я. Курганской «Деловые коммуникации» (основная литература, источник 1).

Контроль самостоятельной работы проводится в форме индивидуального консультирования в целях дополнительного разъяснения обучающимся вопросов, связанных с основными стилями поведения в конфликтной ситуации.

Текущий контроль по теме «Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения» проводится в форме бизнес моделирования. Выбранная форма контроля способствует формированию навыка критического анализа предлагаемого материала.

#### Шкала оценивания для бизнес моделирования

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом <ul style="list-style-type: none"> <li>• выбрана наиболее логичная форма решения конфликта</li> <li>• продемонстрировано активное участие в коллективном принятии решений</li> </ul>
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студентом не продемонстрированы нужные знания в решении конфликтов

#### Методические указания по теме 7

При подготовке к занятиям по теме «Деловые переговоры: подготовка и проведение» студенту необходимо обратиться к книге М.Я. Курганской «Деловые коммуникации» (основная литература, источник 1).

Контроль самостоятельной работы проводится в форме индивидуального консультирования в целях дополнительного разъяснения обучающимся вопросов, связанных с проработкой условий конечных документов переговоров с функциональными службами своей организации и с субподрядчиками.

Текущий контроль по теме «Деловые переговоры: подготовка и проведение» проводится в форме деловой игры «Проведение переговоров с крупным оптовым клиентом по поводу просроченной дебиторская задолженности». Для игры студенты

делятся на команды по 2 человека. Выбранная форма контроля способствует формированию навыка анализа и командной работы.

#### Шкала оценивания для деловой игры

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом: 1. решена поставленная в задача и достигнуто соглашение с контрагентом 2. сделка завершена с минимальными потерями для бизнеса
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студентом не продемонстрированы нужные знания и навыки в ведении переговоров

#### Методические указания по теме 8

При подготовке к занятиям по теме «Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах» студенту необходимо обратиться к книге С. Шабанова «Эмоциональный интеллект» (основная литература, источник 2).

Контроль самостоятельной работы проводится форме индивидуального консультирования в целях дополнительного разъяснения обучающимся вопросов, связанных с кросс-культурным анализом и национальными подходами в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений; ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления.

Формой текущего контроля успеваемости по теме «Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах» является эссе. Данная работа выполняется студентом самостоятельно при консультационной поддержке преподавателя. На выполнение работы студенту отводится одна неделя.

#### Шкала оценивания для эссе

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется, если студентом: 1. четко высказана собственная позиция на данный вопрос 2. приведены доводы, четко связанные друг с другом и расположенные в логическом порядке 3. использованы исследования других людей для поддержания доказательства и усиления аргументации 4. сделана обоснованная оценка взглядов других людей, особенно противоречащих его собственным
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студентом 1. не высказано собственная позиция на данный вопрос 2. приведены доводы, четко не связанные друг с другом 3. не использованы исследования других людей для поддержания доказательства и усиления аргументации 4. не сделана обоснованная оценка взглядов других людей, особенно противоречащих его собственным

#### Подготовка к промежуточной аттестации:

На первом занятии преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости и форме промежуточной аттестации.

Во время последующих аудиторных занятий – доводит до студентов информацию о результатах текущего контроля успеваемости.

К промежуточной аттестации необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не

удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

1. программой дисциплины;
2. перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
3. тематическими планами лекций, семинарских занятий;
4. контрольными мероприятиями;
5. учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также
6. электронными ресурсами;
7. типовым вариантом задания к промежуточной аттестации.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере получаемых знаний и умений по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для прохождения промежуточной аттестации.

Для подготовки к зачету следует ориентироваться на следующий перечень тем:

1. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации
2. Многомерность личности делового партнера в восприятии и взаимодействии
3. Виды и формы коммуникации
4. Примеры непонимания из деловой практики
5. Трансактный анализ как инструмент продуктивного взаимодействия
6. Коммуникационный консалтинг как ресурс делового общения руководителя
7. Невербальные аспекты деловой коммуникации
8. Понятие психологических игр: участники, виды выгод, виды «расплат».
9. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.
10. Деловые переговоры: подготовка и проведение
11. «Психологическое айкидо» как один из способов работы с конфликтными ситуациями
12. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах
13. Психологическая игра «Попался мерзавец». Пути выхода из игры.
14. Структура личности в трансактном анализе.
15. Национальные стереотипы в коммуникациях.
16. Специфика публичных выступлений: закономерности восприятия первого впечатления аудитории.
17. Эмоциональный интеллект (EQ)
18. Управление стрессом в публичном общении.
19. Технологии и механизмы манипуляции в деловом общении. Защита от манипуляции.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература**

1. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455>.
2. Шабанов С. Эмоциональный интеллект [Электронный ресурс]: российская практика/ Шабанов С., Алешина А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 424 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39472>

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Брайан Гарнер Эффективные письменные деловые коммуникации [Электронный ресурс] / Гарнер Брайан. — Электрон. текстовые данные. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 195 с. — 978-5-91657-940-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39478.html>
2. Билунд П., Кристиансен К. Игры, в которые не играют успешные люди. Мастер-класс практической психологии. М.2012

### **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

1. Апенько С.Н. Коммуникационный консалтинг. Архитектура организационных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Апенько С.Н., Гилева К.В.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет, 2014.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24892/>
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24780>

### **6.4. Нормативные правовые документы**

Не используются.

### **6.5. Интернет-ресурсы**

1. [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru) / - Российская национальная библиотека
2. [www.nns.ru](http://www.nns.ru) / - Национальная электронная библиотека
3. [www.rsi.ru](http://www.rsi.ru) / - Российская государственная библиотека
4. [www.biznes-karta.ru](http://www.biznes-karta.ru) / - Агентство деловой информации «Бизнес-карта»
5. [www.rbs.ru](http://www.rbs.ru) / - Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»
6. [www.google.com](http://www.google.com) / - Поисковая система
7. [www.rambler.ru](http://www.rambler.ru) / - Поисковая система
8. [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru) / - Поисковая система
9. [www.businesslearning.ru](http://www.businesslearning.ru) / - Система дистанционного бизнес образования
10. <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
11. <http://www.garant.ru/> - Гарант
12. [www.economist.com/](http://www.economist.com/) - журнал The Economist
13. [www.ft.com](http://www.ft.com) / - газета The Financial Times
14. [www.forbes.com/management](http://www.forbes.com/management) / - Новости бизнеса (менеджмент)
15. [www.management.about.com](http://www.management.about.com) / - Управление и лидерство
16. [www.rbc.ru](http://www.rbc.ru) / - Деловые новости
17. [www.kommersant.ru](http://www.kommersant.ru) / - газета Коммерсантъ
18. [www.vedomosti.ru](http://www.vedomosti.ru) / - газета Ведомости

#### **6.6. Иные источники**

1. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. – М., 2012.
2. Бардиер Г.Л. Бизнес-психология. – М., 2011.
3. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психологические основы «паблик ри-лейшнз». – СПб., 2010.

## **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

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

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.

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»](#)