

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего  
образования  
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ»

(Финансовый университет)

Новороссийский филиал

Кафедра «Информатика, математика и  
общегуманитарные науки»



Е.Н. Сейфиева

2019 г.

**Е. Н. Сейфиева**

Деловые коммуникации в профессиональной деятельности

**Рабочая программа дисциплины**

для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

*Рекомендовано Ученым советом Новороссийского филиала Финансового университета  
протокол № 14 от 29 августа 2019 г.*

*Одобрено кафедрой «Информатика, математика и общегуманитарные науки»*

*протокол № 1 от 28 августа 2019 г.*

**Новороссийск 2019**

Сейфиева Е. Н. Деловые коммуникации в профессиональной деятельности: Рабочая программа дисциплины для бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Корпоративное управление» - Новороссийск: Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, кафедра «Информатика, математика и общегуманитарные науки», 2018 г. – 36 с.

Программа дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» отражает особенности речевой логической культуры делового общения, стили проведения различных форм деловой коммуникации, специфику проведения деловых переговоров. Программа также предусматривает изучение вопросов документационного обеспечения делового общения, деловой этики и делового протокола и т.д.

Рабочая программа предназначена для эффективной организации учебного процесса и включает содержание дисциплины, учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины, фонд оценочных средств для промежуточной аттестации, методические указания по освоению дисциплины, описание материально-технической базы.

## Содержание рабочей программы дисциплины

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1    | <b>Наименование дисциплины</b>   | 4  |
| 2    | <b>Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине</b>   | 4  |
| 3    | <b>Место дисциплины в структуре образовательной программы</b>  | 6  |
| 4    | <b>Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся очная форма обучения/заочная форма</b>                           | 6  |
| 5    | <b>Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий</b>  | 7  |
| 5.1  | Содержание дисциплины  | 7  |
| 5.2  | Учебно-тематический план   | 9  |
| 5.3  | Содержание семинаров, практических занятий   | 12 |
| 6    | <b>Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине</b>  | 15 |
| 6.1  | Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы  | 15 |
| 6.2  | Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю   | 19 |
| 7    | <b>Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине</b>  | 21 |
| 8    | <b>Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины</b>  | 32 |
| 9    | <b>Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины</b>   | 33 |
| 10   | <b>Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины</b>  | 34 |
| 11   | <b>Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)</b> | 40 |
| 11.1 | Комплект лицензионного программного обеспечения  | 40 |
| 11.2 | Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы   | 41 |
| 11.3 | Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации  | 41 |
| 12   | <b>Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине</b>  | 41 |

## 1. Наименование дисциплины

Деловые коммуникации в профессиональной деятельности

## 2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Дисциплина «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Корпоративное управление» обеспечивает инструментарий формирования следующих компетенций направления: инструментальные УК 2 и теоретико-методологических ПКН 1.

| Код компетенции | Наименование компетенции   | Индикаторы достижения компетенции   | Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции  |
|-----------------|--|---|--|
| УК 2            | Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникации | 1.Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации<br>2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета<br>3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации<br>4.Использует | <b>Знать</b> основы речевой и невербальной культуры делового общения в профессиональной сфере;<br><b>Уметь</b> применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности;<br>теоретические основы коммуникационного процесса в организации; |

|       |  |  |   |
|-------|--|--|---|
|       |  | лексику – грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи  |   |
| ПКН 1 | Владение основными научными понятиями и категориями экономики и управленческой науки и способность к их применению при решении профессиональных программ | <p>1. Демонстрирует знания терминологии, направлений, школ, современных тенденций и позиции российской управленческой мысли</p> <p>2. Реализует способность адаптировать и обобщать результаты современных научных исследований для осуществления научно-исследовательской работы в бакалавриате</p> | <p><b>Знать</b> основы и условия разработки профессиональных задач.</p> <p><b>Уметь</b> анализировать коммуникационные процессы в профессиональной деятельности, разрабатывать предложения по повышению их эффективности;</p> <p>- принимать профессиональные решения в меняющихся финансов-экономических условиях.</p> |

Указанные компетенции формируются поэтапно:

1. Формирование и развитие теоретических знаний, предусмотренных указанными компетенциями (лекционные занятия, самостоятельная работа студентов).
2. Приобретение и развитие практических умений, предусмотренных компетенциями (семинары, самостоятельная работа студентов).
3. Достижение студентами компетенции – результата обучения в ходе подготовки и защиты индивидуальных тематических исследовательских проектов (ИТИП), а также решения кейсов (конкретных практических ситуационных заданий), групповой дискуссии на семинарах, подготовки эссе и успешной сдачи зачета.

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» относится к модулю дисциплин, инвариантных для направления подготовки, отражающих специфику ВУЗа по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Корпоративное управление».

Дисциплина «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» базируется на знаниях, умениях и владениях, приобретенных студентами в ходе изучения дисциплин: «Русский язык и культура речи», «Обществознание».

*Требования к входным знаниям, умениям и владениям студентов:*

Для освоения дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» студент должен:

*Знать:*

- основы конфликтологии, риторики, риторический инструментарий, требования к подготовке к публичному выступлению.

*Уметь:*

- применять методы анализа и обработки информации, методы моделирования, теоретического и экспериментального исследования для решения экономических задач;

*Владеть:*

- навыками применения современных коммуникационных технологий для сбора, обработки и обобщения информации для построения, анализа и проведения деловых переговоров, совещаний и других видов делового общения;

- знаниями этнических и конфессиональных особенностей, культурных различий.

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся заочная форма обучения

Таблица 1

| Вид учебной работы по дисциплине              | Всего (в з/е и часах)     | Семестр (модуль) 2 (в часах) |
|---|---------------------------|------------------------------|
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>          | 3 з.е./108                | 108                          |
| <b>Контактная работа - Аудиторные занятия</b> | 12                        | 12                           |
| <i>Лекции</i>                                 | -                         | -                            |
| <i>Семинары, практические занятия</i>         | 12                        | 12                           |
| <b>Самостоятельная работа</b>                 | 96                        | 96                           |
| <i>Вид текущего контроля</i>                  | <i>Контрольная работа</i> | <i>Контрольная работа</i>    |
| Вид промежуточной аттестации                  | Зачет                     | Зачет                        |

### 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

#### 3.1. Содержание дисциплины

## **Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности»**

Цели и задачи изучения курса. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения в профессиональной деятельности». Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Три типа деловых навыков, необходимых в управлении. Навык человеческих отношений и деловое общение, как часть этого навыка. Что такое общение, его типы, каналы и средства. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса.

## **Тема 2. Роль общения в профессиональной деятельности**

Понятие общения роль делового общения в процессы коммуникации. Средства общения. Виды делового общения: познавательное общение, убеждающее общение, экспрессивное общение, ритуальное общение, суггестивное общение. Этапы делового общения. Характеристика делового общения. Роль менталитета в деловых коммуникациях.

Особенности документирования управленческой деятельности; документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности; общие правила оформления документов.

Понятие документооборота, организация документооборота на предприятии. Порядок обработки документов. Систематизация и формы хранения документов.

## **Тема 3. Роль личности в деловых коммуникациях**

Характеристики личности. Психологическая типология личности. Психическая структура личности и практика делового общения. Структура личности по З. Фрейду. Модель психической структуры личности в аналитической психологии К. Юнга. Интровертированные и экстравертированные установки личности. Гуманистический и когнитивный подходы к пониманию психики личности.

Целеполагание как элемент деловой коммуникации.

## **Тема 4. Средства делового общения в профессиональной деятельности: вербальные и невербальные**

Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Умение формулировать свои мысли. Природа и типология невербальной коммуникации.

Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении.

## **Тема 5. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия**

Деловые коммуникации в бизнесе и в организациях. Виды деловых бесед: цели, задачи и структура деловой беседы. Типы вопросов (закрытые, открытые, контрольные,

зеркальные и др.) и их классификация (по характеру, функциям, содержанию). Ведение деловых бесед. Типы собеседников в деловом общении. Культура организации деловых бесед. Методика проведения деловых совещаний. Виды совещаний. Цели делового совещания. Подготовка, организация и проведение совещания. Типичные ошибки. Структура совещания. Культура поведения сотрудников на совещании. Уровень работы ведущего и успех совещания. Типы ведущих и результативность совещания.

## **Тема 6. 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.

Использование таких методов подготовки, как «деловая игра», «мозговая атака» и др. Техническое обеспечение переговоров.

Ведение переговоров. Выбор концептуального подхода: конфронтационного (торг) либо партнерского (совместное решение проблемы). Симметричные и асимметричные решения. Способы подачи позиции (открытие ее, закрытие, постепенное приоткрывание). Оферта, возможная реакция на предложения, методы торга, акцепт. Возможные тактические приемы со стороны партнера (завышение требований, расстановка по нарастающей, пакетирование и т.д.).

Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др. Национальные особенности невербального общения. Российский стиль ведения деловых переговоров. Основные проблемы межкультурного общения.

## **Тема 7. Деловой этикет и культура поведения делового человека**

Этикет: понятие и виды (придворный, воинский, дипломатический, общегражданский, деловой этикет). Деловой этикет и предпринимательский успех. Культура поведения как часть делового этикета. Исторические виды этикета. Функции этикета. Правила этикета: шесть заповедей молодых бизнесменов Харви Маккей. Принципы делового этикета.

Исходные качества, составляющие основы этикета. Культура речи, основы устного общения, композиция и стиль речи. Соблюдение вежливости. Соблюдение надлежащего внешнего вида, одежды. Умение вести себя. Манера разговаривать, умение слушать собеседника. Воспитанность, умение управлять эмоциями. Этикет приветствия и представления. Инициатива и форма приветствия, соблюдение старшинства. Служебный этикет. Значение внешнего облика в деловом общении. Требования к современному деловому этикету. Правила знакомства. Порядок представления. Визитная карточка. Профессиональный этикет. Этикет проведения деловых визитов. Вопросы этикета встречи и рассадки партнеров на переговорах и беседах.

Этикет вручения подарков, сувениров и поздравлений. Поводы для вручения подарков и сувениров. Вкус, такт, этика при подборе подарков и сувениров. Ограничители, существующие в вопросах подарков в странах Востока и Запада. Практика, применяемая в России, с акцентом на национальную культуру и экзотику. Особенности делового этикета зарубежных стран.



## Тема 8. Публичное выступление как форма деловой коммуникации

Подготовка к выступлению: аудитория, аудиовизуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Речь: интонации, громкость голоса, паузы. Язык тела: использование позитивных жестов, мимика лица, визуальный контакт, руки, плечи, поза и т.п. Особенности выступления в больших и малых аудиториях. Способы, помогающие справляться с трудными вопросами.

## Тема 9. Конфликтные ситуации в профессиональной деятельности 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 делового общения.

### 3.2. Учебно-тематический план

| № | Наименование темы (раздела) дисциплины  | Трудоёмкость в часах |                   |          |                                    |                                | Самостоятельная работа | Формы текущего контроля успеваемости                |
|---|---|----------------------|-------------------|----------|------------------------------------|--------------------------------|------------------------|---|
|   |   | Всего                | Аудиторная работа |          |                                    |                                |                        |   |
|   |   |                      | Общая             | Лекции и | Практические и семинарские занятия | Занятия в интерактивных формах |                        |   |
| 1 | Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации и в профессиональной деятельности» | 10                   | 1                 |          | 1                                  | -                              | 10                     | опрос, учебная дискуссия                            |
| 2 | Роль общения в профессиональной деятельности  | 14                   | 1                 |          | 1                                  | 2                              | 10                     | беседа, учебная дискуссия, упражнения, деловая игра |
| 3 | Роль личности в деловых   | 12                   | 2                 |          | 1                                  | -                              | 8                      | опрос, работа в малых                               |

|   |  |    |   |  |   |   |    |   |
|---|--|----|---|--|---|---|----|---|
|   | коммуникациях  |    |   |  |   |   |    | группах, упражнения   |
| 4 | Средства делового общения в профессиональной деятельности: вербальные и невербальные | 16 | 1 |  | 1 | 1 | 10 | дискуссия, работа в малых группах, упражнения, деловая игра         |
| 5 | Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия  | 16 | 1 |  | 2 | - | 8  | опрос, деловая игра   |
| 6 | Деловые переговоры: подготовка и проведение  | 12 | 2 |  | 1 | 2 | 10 | беседа, «мозговой штурм», работа в малых группах, ролевая игра      |
| 7 | Деловой этикет и культура поведения делового человека                                | 10 | 1 |  | 1 | - | 10 | учебная дискуссия, ролевые игры, деловая игра                       |
| 8 | Публичное выступление как форма деловой коммуникации                                 | 12 | 1 |  | 2 | - | 10 | учебная дискуссия, работа в малых группах, ролевые игры, упражнения |
| 9 | Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения                          | 6  | 2 |  | 1 | 1 | 10 | учебная дискуссия, работа в малых группах, ролевые игры,            |
|   | Контрольная работа   |    |   |  |   |   |    | Зачет   |

|  |                     |            |    |   |    |     |    |  |
|--|---------------------|------------|----|---|----|-----|----|--|
|  | Всего по дисциплине | <b>108</b> | 12 | - | 12 | 6   | 96 |  |
|  | ИТОГО,%             |            |    |   |    | 50% |    |  |

### 5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 3

| № тем<br>ы | Наименование темы дисциплины  | Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)  | Формы проведения   |
|------------|---|--|--|
| 1.         | Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» | <p>1. Понятие и значение коммуникаций.</p> <p>2. Виды коммуникаций и их характеристика.</p> <p>3. Основные элементы коммуникационного процесса.</p> <p>4. Основные формы и средства коммуникаций.</p> <p>5. Роли участников коммуникационного процесса.</p> <p>Рекомендуемые источники: 8.8, 8.9, 8.12, 8.15</p>   | <p>Фронтальный опрос студентов по теме занятия.</p> <p>Практическое задание - выполнение упражнений по определению оптимальности коммуникационного стиля и аргументация своей позиции.</p> <p>Интерактив - учебная дискуссия по выявлению факторов возникновения коммуникационных барьеров и способов их устранения.</p> |
| 2.         | Роль общения в профессиональной деятельности  | <p>1. Понятие делового общения</p> <p>2. Виды и этапы делового общения</p> <p>3. Документирование управленческой деятельности</p> <p>4. Понятие документооборота и системы качества</p> <p>5. Сущность и основные характеристики менталитета</p> <p>6. Особенности русского менталитета в деловом общении</p> <p>Рекомендуемые источники: 8.8, 8.9, 8.17, 8.19</p> | <p>Фронтальный опрос студентов по теме занятия.</p> <p>Определение типа общения по системе DISK</p> <p>Интерактив - учебная дискуссия о роли менталитета в деловом общении.</p>  |
| 3          | Роль личности в деловых коммуникациях   | <p>1. Роль личности в деловых коммуникациях</p> <p>2. Структура личности по З. Фрейду</p> <p>3. Структура личности К. Юнга</p> <p>4. Гуманистический и когнитивный подходы к пониманию психики личности</p> <p>5. Формирование личностных качеств</p> <p>6. Целеполагание. Построение</p>  | <p>Фронтальный опрос студентов по теме занятия.</p> <p>Презентация результатов самостоятельной работы.</p> <p>Построение Колеса баланса</p> <p>Построение таблицы целей в соответствии с SMART</p>   |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   |   | <p>целей</p> <p>Рекомендуемые источники: 8.8, 8.9, 8.12, 8. 15</p>   |  |
| 4 | <p>Средства делового общения в профессиональной деятельности: вербальные и невербальные</p> | <p>1. Речевые средства общения</p> <p>2. Эффективное слушание. Значение умения слушать собеседника.</p> <p>3. Техника правильного формулирования вопросов и ответов на них.</p> <p>4. Природа и типология невербальной коммуникации</p> <p>Рекомендуемые источники: 8.8, 8.9, 8.10, 8. 14</p>  | <p>Фронтальный опрос студентов по теме занятия.</p> <p>Презентация результатов самостоятельной работы.</p> <p>Работа со слухами</p>  |
| 5 | <p>Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия</p>  | <p>1. Деловая беседа: понятие и порядок проведения</p> <p>2. Понятие делового совещания, особенности подготовки и проведения.</p> <p>3. Структура совещания</p> <p>4. Культура организации деловых бесед</p> <p>5. Ключевые правила ведения дискуссии.</p> <p>6. Культура поведения сотрудников на совещании</p> <p>Рекомендуемые источники: 8.8, 8.9, 8.16, 8.17</p>  | <p>Фронтальный опрос студентов по теме занятия.</p> <p>Презентация результатов самостоятельной работы.</p>   |
| 6 | <p>Деловые переговоры: подготовка и проведение</p>  | <p>1.Классификация переговоров</p> <p>2.Понятие переговорного процесса.</p> <p>3.Основные правила подготовки и проведения переговорного процесса.</p> <p>4.Сущность техники ведения деловых переговоров.</p> <p>5.Проработка условий конечных документов переговоров с функциональными службами своей организации и с субподрядчиками</p> <p>6.Виды поведения партнеров в процессе деловых переговоров.</p> <p>7.Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др.</p> <p>Рекомендуемые источники: 8.8, 8.9, 8.14, 8.18, 8.21</p> | <p>Фронтальный опрос студентов по теме занятия.</p> <p>Презентация результатов самостоятельной работы.</p> <p>Практическое задание - работа в малых группах по проведению ролевых игр, имитирующих переговорный процесс.</p> |

|    |   |   |  |
|----|---|---|--|
| 7  | Деловой этикет и культура поведения делового человека       | <p>1.Этикет: понятие и виды<br/> 2.Техника и этикет речи: понятие и характеристика<br/> 3.Правила построения презентации.<br/> 4.Исходные качества, составляющие основы этикета.<br/> 5.Соблюдение надлежащего внешнего вида, одежды.<br/> 6.Этикет приветствия и представления<br/> 7.Этикет вручения подарков, сувениров и поздравлений<br/> Рекомендуемые источники: 8.8, 8.9, 8.11, 8. 20</p>   | <p>Фронтальный опрос студентов по теме занятия.<br/> Презентация результатов самостоятельной работы.</p>             |
| 8  | Публичное выступление как форма деловой коммуникации        | <p>1.Подготовка к выступлению: аудитория, аудио- визуальные средства, материалы, текст.<br/> 2.Особенности и виды устной деловой речи<br/> 3.Сущность теории аргументации.<br/> 4.Искусство рассуждения и логические правила аргументации.<br/> 5.Характеристика способов опровержения доводов оппонента.<br/> 6.Особенности выступления в больших и малых аудиториях.<br/> 7.Способы, помогающие справляться с трудными вопросами<br/> Рекомендуемые источники: 8.8, 8.9, 8.15, 8. 17, 8. 18</p> | <p>Презентация результатов самостоятельной работы.<br/> Публичные выступления студентов</p>                          |
| 9. | Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения | <p>1.Понятие конфликта.<br/> 2.Классификация конфликтов в бизнесе<br/> 3. Причины возникновения конфликта в деловых отношениях.<br/> 4.Основные стили поведения в конфликтной ситуации (конкуренции или соперничества, сотрудничества, компромисса, приспособления, игнорирования или уклонения).<br/> 5.Приемы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.<br/> Рекомендуемые источники: 8.8,</p>   | <p>Интерактив - групповое обсуждение по методу «мозгового штурма» поиска решения выхода из конфликтной ситуации.</p> |

#### 4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

##### 6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Таблица 4

| Наименование тем (разделов) дисциплины  | Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение   | Формы внеаудиторной самостоятельной работы   |
|---|--|--|
| Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что является предметом курса «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности»</li> <li>2. Каковы цели и задачи изучения курса</li> <li>3. В чем заключается общее и различное в понятиях «общение», «коммуникация»</li> <li>4. Каковы структура коммуникативного процесса и его основные составляющие</li> <li>5. Что означает понятие коммуникации в узком и широком смысле слова</li> <li>6. Каковы ключевые теории коммуникационных процессов в обществе и Организациях</li> <li>7. Каковы основные понятия теории коммуникации</li> <li>8. Какие вам известны модели коммуникации</li> </ol> | Подготовка к семинарским и практическим занятиям, работа с учебной литературой, работа с вопросами для самопроверки и тестами, подготовка к дискуссии, подбор материала для выполнения контрольной работы. |
| Роль общения в профессиональной деятельности  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Каковы роль и место коммуникации в профессиональной деятельности и в межличностном общении</li> <li>2. Дайте определение понятию «общение».</li> <li>3. Какие формы и виды общения вы знаете</li> <li>4. Назовите функции, которые проявляются в общении.</li> <li>5. Чем отличается деловая коммуникация от других видов общения</li> </ol>   | Подготовка к семинарским и практическим занятиям, работа с учебной литературой, работа с вопросами для самопроверки и тестами, подготовка к дискуссии, подбор материала для выполнения контрольной работы. |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <p>6. Каковы основные функции и виды деловой коммуникации</p> <p>7. Какие умения и навыки включает в себя коммуникативная компетентность. Какие из них вам необходимо развивать?</p>   |   |
| <p>Роль личности в деловых коммуникациях</p>  | <p>1. Каковы особенности процесса общения как социально-психологического механизма взаимодействия в профессиональной деятельности</p> <p>Каковы базовые составляющие социальной коммуникации?</p> <p>2. Каковы этапы психологии восприятия?</p> <p>3. Какие приоритетные каналы восприятия вы знаете</p> <p>4. Каков механизм восприятия и понимания человека человеком</p> <p>5. Можно ли предвидеть поведение партнера</p> <p>6. Что нужно учесть, чтобы сделать правильный прогноз поведения партнера</p>   | <p>Подготовка к семинарским и практическим занятиям, работа с учебной литературой, работа с вопросами для самопроверки и тестами, подготовка к дискуссии, подбор материала для выполнения контрольной работы.</p> |
| <p>Средства делового общения в профессиональной деятельности: вербальные и невербальные</p> | <p>1. Что является основным элементом вербальной коммуникации</p> <p>2. Каковы функции языка в общении</p> <p>3. Что, на ваш взгляд, означает умение слушать</p> <p>4. Что дает людям умение слушать</p> <p>5. Каковы трудности эффективного слушания</p> <p>6. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации? Какие виды вопросов. Вы знаете?</p> <p>7. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы</p> <p>8. Как отвечать на некорректные вопросы</p> <p>9. Опишите способы нейтрализации замечаний собеседника.</p> <p>10. Охарактеризуйте различные типы рукопожатий. В каких ситуациях следует использовать каждый из них</p> <p>11. Каким образом</p> | <p>Подготовка к семинарским и практическим занятиям, работа с учебной литературой, работа с вопросами для самопроверки и тестами, подготовка к дискуссии, подбор материала для выполнения контрольной работы.</p> |



|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>жестикуляция характеризует внутреннее состояние собеседника</p> <p>12. О чем могут свидетельствовать взгляды и мимика собеседника</p> <p>13. Какие вербальные сигналы позволяют диагностировать доминирующий канал восприятия информации во время беседы?</p>  |   |
| <p>Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия</p> | <p>1. В чем состоит специфика деловой беседы как формы деловой коммуникации</p> <p>2. Каковы принципы проведения деловой беседы</p> <p>3. Какие фазы ведения деловой беседы выделяются. Дайте им краткую содержательную характеристику.</p> <p>4. Какие задачи ставятся при подготовке к проведению деловой беседы</p> <p>5. Допускается ли критиковать во время деловой беседы? Приведите примеры допустимой критики.</p> <p>6. В чем суть активного слушания во время беседы</p> <p>7. Какие виды деловых бесед используются наиболее активно</p> <p>8. Какие выделяют стили проведения деловых совещаний</p> | <p>Подготовка к семинарским и практическим занятиям, работа с учебной литературой, работа с вопросами для самопроверки и тестами, подготовка к дискуссии, подбор материала для выполнения контрольной работы.</p> |
| <p>Деловые переговоры: подготовка и проведение</p>   | <p>1. Какие типы переговоров выделяют по сфере деятельности?</p> <p>2. Какие типы переговоров выделяют по цели</p> <p>3. Какие типы переговоров выделяют по характеру взаимоотношений между сторонами</p> <p>4. Какие вопросы включает организационная часть деловых переговоров</p> <p>5. Почему опытные переговорщики в процессе подготовки к переговорам составляют досье будущих оппонентов на переговорах? Какие вопросы включаются в такое досье?</p> <p>6. Где лучше проводить деловые переговоры: у себя в офисе или на</p>   | <p>Подготовка к семинарским и практическим занятиям, работа с учебной литературой, работа с вопросами для самопроверки и тестами, подготовка к дискуссии, подбор материала для выполнения контрольной работы.</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p>территории оппонентов</p> <p>7. Охарактеризуйте тактические приемы, использующиеся на всех этапах ведения переговоров: уход, затяжка, выжидание, выражение согласия, выражение несогласия</p> <p>8. В чем суть приемов пакетирования и разделения проблемы на части и на каком этапе ведения переговоров они используются</p> <p>9. В чем суть приемов расстановки ложных акцентов, отмалчивания и блефа и на каком этапе ведения переговоров они используются</p>  |   |
| <p>Деловой этикет и культура поведения делового человека</p> | <p>1. Охарактеризуйте российский стиль ведения деловых переговоров в различных профессиональных сферах.</p> <p>2. В чем заключаются основные проблемы межкультурного общения</p> <p>3. Каковы способы решения проблем в области межкультурного общения</p> <p>4. Охарактеризуйте этические основы осуществления профессиональной деятельности в различных сферах.</p> <p>5. Назовите ключевые правила делового этикета.</p> <p>6. Понятие делового протокола, его значение в деловом общении.</p> <p>7. Что представляют собой протокольные мероприятия?</p> <p>8. Особенности делового этикета в разных странах</p> | <p>Подготовка к семинарским и практическим занятиям, работа с учебной литературой, работа с вопросами для самопроверки и тестами, подготовка к дискуссии, подбор материала для выполнения контрольной работы.</p> |
| <p>Публичное выступление как форма деловой коммуникации</p>  | <p>1. Этапы подготовки к выступлению (презентации).</p> <p>2. Приемы привлечения внимания.</p> <p>3. Риторические приемы в публичном выступлении.</p> <p>4. Барьеры общения.</p> <p>5. Подготовка и проведение презентации и само презентации.</p> <p>6. Что такое спекулятивные методы игнорирования?</p> <p>7. Перечислите основные методы убеждения.</p>  | <p>Подготовка к семинарским и практическим занятиям, работа с учебной литературой, работа с вопросами для самопроверки и тестами, подготовка к дискуссии, подбор материала для выполнения контрольной работы.</p> |
| <p>Конфликтные ситуации</p>                                  | <p>1. Охарактеризуйте конфликт как</p>   |   |

|  |   |  |
|--|---|--|
| в деловом общении и пути их разрешения | <p>разновидность конфронтации.</p> <p>2. Каковы виды, структура и стадии протекания конфликтов</p> <p>3. Каковы предпосылки возникновения конфликта в процессе деловой коммуникации</p> <p>4. Как можно управлять конфликтом</p> <p>5. Охарактеризуйте стили поведения в конфликте.</p> <p>6. Расскажите о правилах поведения в условиях конфликта.</p> |  |
|--|---|--|

## 6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

### Примерные задания для контрольной работы

**Вариант 1.** Используя структуру коммуникативного процесса, в предложенной ситуации выделите его элементы.

Элементы коммуникативного процесса:

- Отправитель (коммуникатор) – лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее;
- Сообщение – непосредственно информация;
- Канал – средство передачи информации (устная передача, совещание, телефонные переговоры, письменная передача, электронная почта);
- Получатель (адресат) – лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

*Ситуация.* Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании.

**Вариант 2.** Около месяца назад у Вас была беседа с одним из заместителей генерального директора крупной фирмы. Собеседница заинтересовалась Вашим предложением и обещала получить положительное решение у генерального, сказав, что видит в этом определенный интерес и для своей службы.

*С тех пор Вы несколько раз звонили, но результата не было: командировка (то ее, то генерального), его занятость... И сегодня, позвонив, Вы услышали то же.*

*Надо как-то подтолкнуть решение вопроса. Какими словами Вы предварите свою просьбу ускорить решение?*

1. Ваши действия в роли руководителя фирмы.
2. Ваши действия в роли лица, добивающегося решения вопроса.

**Вариант 3.** Ответьте на следующие вопросы:

Насколько эффективным средством общения являются жесты?

В чем проявляются их недостатки и ограниченность?

Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами? Какие труднее?

Могут ли жесты передавать эмоции?

**Вариант 4.** Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы

считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

А) З.Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

Б) Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...». Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

**Вариант 5.** Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т. д.

*Вопрос:*

Что Вы предпримите для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

**Вариант 6.** Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически возникающих затруднениях.

*Вопросы:*

1. Чем может быть вызвано такое отношение партнеров?
2. Как Вы поведете себя?

**Вариант 7.** Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза.

*Вопросы:*

1. Что означает данная поза?
2. Какова может быть причина такого поведения партнера?
3. Какие действия Вы предпримете?

**Вариант 8.** Смоделировать поведение представителей четырех типов общения по системе DISK в различных жизненных ситуациях:

- Опоздал в кино;
- Забыл ключи, стоит перед закрытой дверью;
- Потерял кошелек с большой суммой денег.

**Вариант 9.** На крупном промышленном предприятии предстоит реконструкция одного из цехов. Относительно проекта перестройки цеха столкнулись два разных замысла. Одна группа специалистов выступает за модернизацию оборудования и совершенствование существующей технологии, а другая за полную замену оборудования и переход на новую технологию. Обе стороны апеллируют к руководству предприятия, добиваясь принятия своего предложения и доказывая неприемлемость другого. Подходит ли происходящее столкновение под определение конфликта?

**Вариант 10.** Представьте, что вы заместитель руководителя предприятия. Последние решения руководителя были неверными, к тому же он отличается авторитарным стилем управления (высокая степень централизации власти руководителя, директивный стиль, означающий большую свободу руководителя в выборе средств воздействия при слабом контроле). Как сказать руководителю о его ошибках?

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины, содержится в разделе 2 «Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине».

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса по результатам выполнения следующих видов учебной работы обучающегося:

- ведение конспекта практических занятий и работа с ним;
- активное вовлечение в интерактивный процесс обучения и воспитания;
  - ответы на вопросы на семинарах;
  - реферированный обзор основной и дополнительной литературы по теме;
- написание контрольной работы;
  - аналитический разбор научных публикаций по проблеме;
  - блиц-опрос по теме;
- аудиторная и внеаудиторная самостоятельная работа;
- выполнение индивидуальных тематических исследовательских проектов;
- выступление с докладом, использованием возможности презентации основных теоретических и практических личных достижений по заданной теме задания.

Посредством дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» формируются несколько компетенций, поэтому выводится средний (агрегированный) балл, который является оценкой уровня освоения дисциплины в экзаменационной сессии.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета, выставляемого студенту при условии сформированности у него по каждой (ПКН-1 и УК-2) компетенции как минимум порогового уровня.

Шкала оценивания: – пороговый уровень 3 (удовлетворительно) – 50-69 баллов. – продвинутый уровень 4 (хорошо) – 70-85 баллов. – высокий уровень 5 (отлично) – 86-100 баллов.

### **Примеры тестовых заданий**

1. Выберите типы межличностного общения
  - 1) императивное
  - 2) интерактивное
  - 3) манипулятивное
  - 4) перцептивное
  - 5) диалогическое
- 6) все ответы верны
- 7) все ответы неверны

2. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П. Я. Чаадаева о том, что люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву

- 1) прагматическая
- 2) формирующая
- 3) подтверждения
- 4) организации и поддержания межличностных отношений
- 5) внутриличностная

3. К видам общения относятся

- 1) «контакт масок»
- 2) вербальное общение
- 3) ролевое общение
- 4) деловое общение
- 5) невербальное общение
- 6) светское общение
- 7) все ответы верны
- 8) все ответы неверны

4. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- а) коммуникативной стороне общения
- б) интерактивной стороне общения
- в) перцептивной стороне общения
- 1) Общение, заключающееся в организации межличностных взаимоотношений
- 2) Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств
- 3) Общение проявляется через восприятие, оценку и понимание людьми друг друга

5. Приписывание приятное человеку своих достоинств, а неприятному – своих недостатков называется

- а) эффектом ореола
- б) эффектом проекции
- в) эффектом упреждения

6. Э. Берн выделил три способа поведения:

- 1) родитель,
- 2) ребенок,
- 3) взрослый.

Какие характеристики соответствуют этим способам поведения:

- а) трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания;
- б) все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие и пресекающие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст»;
- в) эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

7. Согласны ли Вы с тем, что жесты следует «читать» в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений

- А) да
- Б) нет

8. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости
- а) расслабленная улыбка
  - б) смущенная улыбка
  - в) усмешка
9. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на
- а) неуверенность
  - б) превосходство и гордость
  - в) скрытое наблюдение
10. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:
- А) презрение
  - Б) интерес к собеседнику и его признание
  - В) проявление подчеркнутого неуважения
11. Жест закрытости проявляется обычно в позиции
- А) руки, скрещенные на груди
  - Б) руки на бедрах
  - В) рука, поддерживающая подбородок
12. При удивлении
- А) брови подняты
  - Б) глаза широко открыты
  - В) рот приоткрыт
  - Г) все ответы верны
  - Д) все ответы неверны
13. Следует приветствовать
- а) незнакомого человека, который с вами поздоровался
  - б) спутника вашего знакомого
  - в) попутчика в городском транспорте, незнакомого вам, но встреченного много раз
  - г) попутчика в поезде
14. «Уважаемая Инга Кирилловна» - это пример
- а) вежливого обращения
  - б) безличного обращения
  - в) официального обращения
  - г) неофициального обращения
  - д) личного обращения
15. «Не будете ли Вы так любезны...» - это пример
- а) вежливого обращения
  - б) безличного обращения
  - в) официального обращения
  - г) неофициального обращения
  - д) личного обращения
16. «Молодой человек...» - это пример
- а) вежливого обращения
  - б) безличного обращения
  - в) официального обращения

- г) неофициального обращения
- д) личного обращения

17. «Вася подай мне чашку» - это пример

- а) вежливого обращения
- б) безличного обращения
- в) официального обращения
- г) неофициального обращения
- д) личного обращения

18. К невербальным средствам общения относятся

- а) слова
- б) речь
- в) междометия
- г) жесты
- д) мимика
- е) мысли

19. К вербальным средствам общения относятся

- а) слова
- б) речь
- в) междометия
- г) жесты
- д) мимика
- е) мысли

### **Перечень контрольных вопросов к зачету**

1. Понятие коммуникации и виды коммуникаций.
2. Предмет и методы дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности».
3. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
4. Лидерство в организациях. Стили лидерства.
5. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп.
6. Вербальные средства делового общения.
7. Невербальные средства делового общения.
8. Этапы делового общения.
9. Особенности деловых переговоров и их характер.
10. Коммуникативная стратегия деловых переговоров.
11. Планирование деловых переговоров, определение их целей и средств.
12. Психологические аспекты деловых переговоров.
13. Универсальные этические принципы делового общения.
14. Этика делового общения в организации.
  15. Имидж в деловом этикете.
  16. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.
  17. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
  18. Характеристика видов речи: монолог, диалог, презентация, интервью.
  19. Документирование в деловом общении.
  20. Общие правила оформления документов в профессиональной деятельности.
  21. Психологические типы собеседников.
  22. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.



23. Подготовка к проведению деловой беседы.
  24. Проведение деловой беседы.
  25. Подготовка и проведение делового совещания.
  26. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
  27. Структура и типология конфликтов.
  28. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
  29. Национальные особенности деловых коммуникаций
  30. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
  31. Виды переговоров и особенности их проведения.
32. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.

### Примеры оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной

| Компетенция  | Индикаторы компетенций   | Типовые задания   |
|--|--|---|
| УК 2<br>Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникации | 1. Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации | <b>Задание 1.</b><br>Различают три Я - Состояния: Я-Взрослый, Я-Родитель, Я-Ребенок.<br>1. Тот, кто мыслит, действует и чувствует как родитель находится в состоянии Я-родитель, которое может быть критическое (догмы, постулаты, запреты, нормы, заповеди, контроль, идеальные требования, санкции, традиции, предрассудки), или заботливое (тепло, советы, поддержка, опека, ободрение, готовность помочь, чрезмерная заботливость).<br>2. Тот, кто трезво оценивает реальность, собирает и объективно осмысливает факты, находится в состоянии Я-взрослый. Это способность личности хранить, использовать, и перерабатывать информацию на основе предыдущего опыта. Взрослый независим от предубеждений и догм Родителя и порывов Ребенка. Взрослый - это способность находить компромиссы и альтернативные варианты в жизненных тупиках.<br>3. Тот, кто чувствует и действует, как в детстве, находится в состоянии Я-ребёнок, которое может быть приспособляющимся (повиновение, соглашательство, заучивание наизусть, чувство вины, обида, опасение, замкнутость), бунтарским (требования людей не соответствуют личностным желаниям) или естественным (радость, веселье, раскованность, злость, огорчения, без права и морали, импульсивность, искренность).<br>В процессе общения человек посылает |

информацию из определённого эго-состояния и адресует её соответствующему эго-состоянию партнёра. Всё общение разбивается на трансакты - это вербальное и невербальное общение минимум двух людей. Он состоит из стимула С (посыл информации) и реакции Р между двумя эго-состоянии.

Проанализируйте ситуации взаимодействия сотрудников в организации. Укажите формы трансактов, заполните таблицу.

Руководитель: «Господин Иванов, а который сейчас час? Почему Вас нет на рабочем месте, рабочий день уже начался!» Иванов: «Я пользуюсь услугами общественного транспорта. Если бы меня, как Вас, возила персональная машина, я бы успел вовремя»  
Свой вариант:

Таблица 1

|                   |  |
|-------------------|--|
| Родитель Родитель |  |
| Взрослый Взрослый |  |
| Ребёнок Ребёнок   |  |

### Задание 2.

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

Результаты и ощущения обсудите в группе.

### Задание 3.

Проанализируйте ситуации взаимодействия сотрудников в организации. Предложите свои варианты трансакций, чтобы избежать конфликтных ситуаций.

Диалог между руководителем подразделения и подчиненным: «Это безобразие! На наш отдел опять свалилась дополнительная работа».

Подчиненный: «Действительно безобразие. И ведь это не в первый раз»

|                   |  |
|-------------------|--|
| Родитель Родитель |  |
|-------------------|--|

|                   |  |   |  |  |  |                   |  |  |                 |  |  |   |
|-------------------|--|---|--|--|--|-------------------|--|--|-----------------|--|--|---|
|                   | <p>2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета</p> | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="815 141 1254 181"></td> <td data-bbox="1254 141 1506 181"></td> <td data-bbox="1506 141 1594 181"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="815 181 1254 253">Взрослый Взрослый</td> <td data-bbox="1254 181 1506 253"></td> <td data-bbox="1506 181 1594 253"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="815 253 1254 324">Ребёнок Ребёнок</td> <td data-bbox="1254 253 1506 324"></td> <td data-bbox="1506 253 1594 324"></td> </tr> </table> |  |  |  | Взрослый Взрослый |  |  | Ребёнок Ребёнок |  |  | <p><b>Задание 1.</b><br/> <b>Составьте электронное письмо с целью реализации своей продукции.</b><br/> Наиболее эффективные письма, используемые в прямых продажах, включают в себя, как правило, несколько элементов, каждый из которых выполняет определенную функцию. Вот эти элементы.<br/> <b>Приманка.</b><br/> В письме должно быть нечто, обращающее внимание получателя и побуждающее его прочесть весь текст сообщения целиком.<br/> <b>Аргумент.</b><br/> Вы должны убедительно доказать что ваше предложение в высшей степени ценно для читателя и что способно помочь ему в решении конкретных бизнес-задач.<br/> <b>Призыв к действию.</b><br/> Нечто такое, что побудит читателя звонить вам, или прислать запрос. Этот призыв к действию; должен быть «апофеозом» вашего рекламного сообщения, поэтому задача остальных элементов -поддержать призыв.</p> <p><b>Задание 2.</b><br/> Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).</p> <p><b>Задание 3.</b><br/> Составьте резюме для приема на работу</p> <p><b>РЕЗЮМЕ</b></p> <p>Ф.И.О.: Орлов Игорь Иванович<br/> АДРЕС: 127322, г. Москва, ул. Лескова, д.7, кв. 11<br/> ТЕЛЕФОН: 2103318<br/> ДАТА И МЕСТО РОЖДЕНИЯ: 11 марта 1975 г., г. Москва<br/> ГРАЖДАНСТВО: Российская Федерация<br/> СЕМЕЙНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ: Женат, имею</p> |
|                   |  |   |  |  |  |                   |  |  |                 |  |  |   |
| Взрослый Взрослый |  |   |  |  |  |                   |  |  |                 |  |  |   |
| Ребёнок Ребёнок   |  |   |  |  |  |                   |  |  |                 |  |  |   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p>3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации</p> | <p>дочь</p> <p><b>ОБРАЗОВАНИЕ:</b> 1992-1997 – Московский институт стали и сплавов по специальности <b>ЭЛЕКТРОННЫЕ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫЕ МАШИНЫ</b> с присвоением квалификации <b>ИНЖЕНЕР-СИСТЕМОТЕХНИК</b> 1982- 1992 – средняя школа № 27 (г. Москва).</p> <p>По окончании школы получил свидетельство о присвоении квалификации <b>ПРОГРАММИСТ</b>.</p> <p><b>ОПЫТ РАБОТЫ:</b> С 1999 г. – начальник отдела информатики в финансовой компании «Финтраст» (обеспечивал программную поддержку деятельности компании и функционирование вычислительной техники). С 2001 по 2003 г. – инженер НИИ приборостроение, с 2003 г. – начальник сектора в НПО (разрабатывал вычислительные комплексы). С 1994 по 1997 г. – старший техник в Московском статистическом управлении (разрабатывал алгоритм АРМ).</p> <p><b>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ:</b> Имею опыт работы с электронными таблицами, текстовыми и графическими редакторами в средах DOS и WINDOWS, а также владею системами программирования на языках PASCAL, C и СУБД таких, как DBASE и FOXPRO и другие. Владею английским языком (читаю и перевожу со словарем) По требованию могу представить необходимые рекомендации.</p> <p>_____ И.И.Орлов</p> <p><b>Задание 1.</b></p> <p><b>ДЕЛОВАЯ ИГРА «Совещание».</b></p> <p><b>Цель игры</b> — приобретение навыков по выбору формы делового совещания и его организации для решения различных проблем.</p> <p><b>Вводная информация.</b> В зависимости от важности и содержания решаемых задач, масштаба, места, времени, манеры проведения и других критериев различаются формы коллективного принятия решений. Роли: руководитель, участники и секретарь совещания.</p> <p><b>Сценарий игры.</b> Студенты академической группы делятся на три подгруппы, каждая из которых выбирает руководителя и секретаря совещания. Каждая группа получает</p> |
|--|--|---|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>формулировку проблемы, требующей решения в процессе совещания. На основном этапе игры группы в течение некоторого заданного преподавателем времени работают над подготовкой совещания, которое поочередно воспроизводят перед другими группами. Задача студентов этих групп — оценивается стиль поведения участников совещания, выбранный ими принцип размещения в помещении, итоговый документ - протокол, подготовленный секретарем и утвержденный руководителем. На заключительном этапе преподаватель оценивает работу групп, указывает на допущенные просчеты, акцентирует внимание на наиболее удачных решениях, поощряет действия отдельных студентов, выполняющих в процессе игры те или иные роли.</p> <p><b>Практическая ситуация «Деловая беседа»</b><br/> АО «Мотос» находится в ближнем городе и осуществляет производство мототехники. Важными комплектующими изделиями этой техники являются мотошины. Предприятие заинтересовано в закупке более дешевых отечественных шин, однако его не устраивает качество этих изделий, так как оно отрицательно влияет на конкурентоспособность мототехники на внутреннем и внешнем рынках. ООО «Шина» расположено в г. Владимире. Оно осуществляет производство авто- и мотоциклов. 97% их реализуется российским потребителям, 3% идет на экспорт. В последнее время общество ощущает значительную конкуренцию со стороны зарубежных производителей. Весьма заинтересовано в получении заказа на производство мотоциклов от АО «Мотос». Руководство ООО «Шина» получило согласие на деловую встречу (беседу) с представителями АО «Мотос» по вопросу возможной закупки акционерным обществом шинопродукции. Встреча должна состояться через неделю.</p> <p>Необходимо разделить студенческую группу на две подгруппы. Одна подгруппа должна играть роль команды представителей АО на переговорах с ООО, другая подгруппа - команды представителей общества «Шина». Кроме того, следует выделить двух студентов для наблюдения за действиями двух команд — студенческих подгрупп. Общим подгруппам (командам представителей АО и ООО) следует</p> |
|--|--|--|

|                        | <p>4. Использует лексику – грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной , в той числе профессиональной, задачи</p> | <p>провести необходимую работу по подготовке к указанной деловой встрече, включая составление рабочих планов беседы. Провести деловую встречу и переговоры в указанное время, используя приведенные рекомендации. В случае успешных переговоров ООО должно получить от АО просьбу на подготовку официального детального коммерческого предложения. Подгруппа студентов, исполняющая роль сотрудников ООО, должна подготовить также подробное коммерческое предложение с приложенными к нему необходимыми документами.</p> <p><b>Задание 2.</b></p> <p>На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?</p> <p><b>Задание 3.</b></p> <p>На переговорах между Вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?</p> <p><b>Задание 1.</b></p> <p>Сравните столбцы в таблице 2 и выберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.</p> <p style="text-align: right;">Таблица 2</p> <table border="1" data-bbox="831 1406 1503 2011"> <thead> <tr> <th>Термин</th> <th>Определение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Деловой этикет -</td> <td>совокупность всех этикетных речевых средств и правил их использования в тех или иных ситуациях</td> </tr> <tr> <td>2. Светский этикет -</td> <td>искусство красноречия</td> </tr> <tr> <td>3. Деловая этика -</td> <td>фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми единицами</td> </tr> <tr> <td>4. Речевая этика -</td> <td>знания приличий, умение вести себя в обществе</td> </tr> <tr> <td>5. Этикетная формула -</td> <td>совокупность норм поведения предпринимателя</td> </tr> <tr> <td>6. Риторика -</td> <td>установленный порядок действий в сфере бизнеса и деловых контактов</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Задание 2.</b></p> | Термин | Определение | 1. Деловой этикет - | совокупность всех этикетных речевых средств и правил их использования в тех или иных ситуациях | 2. Светский этикет - | искусство красноречия | 3. Деловая этика - | фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми единицами | 4. Речевая этика - | знания приличий, умение вести себя в обществе | 5. Этикетная формула - | совокупность норм поведения предпринимателя | 6. Риторика - | установленный порядок действий в сфере бизнеса и деловых контактов |
|------------------------|---|---|--------|-------------|---------------------|--|----------------------|-----------------------|--------------------|---|--------------------|---|------------------------|---|---------------|--|
| Термин                 | Определение   |   |        |             |                     |  |                      |                       |                    |   |                    |   |                        |   |               |  |
| 1. Деловой этикет -    | совокупность всех этикетных речевых средств и правил их использования в тех или иных ситуациях  |   |        |             |                     |  |                      |                       |                    |   |                    |   |                        |   |               |  |
| 2. Светский этикет -   | искусство красноречия   |   |        |             |                     |  |                      |                       |                    |   |                    |   |                        |   |               |  |
| 3. Деловая этика -     | фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми единицами   |   |        |             |                     |  |                      |                       |                    |   |                    |   |                        |   |               |  |
| 4. Речевая этика -     | знания приличий, умение вести себя в обществе   |   |        |             |                     |  |                      |                       |                    |   |                    |   |                        |   |               |  |
| 5. Этикетная формула - | совокупность норм поведения предпринимателя   |   |        |             |                     |  |                      |                       |                    |   |                    |   |                        |   |               |  |
| 6. Риторика -          | установленный порядок действий в сфере бизнеса и деловых контактов  |   |        |             |                     |  |                      |                       |                    |   |                    |   |                        |   |               |  |

|  |   | <p>Сравните столбцы в таблице 3 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.</p> <p style="text-align: right;">Таблица 3</p> <table border="1" data-bbox="831 338 1501 913"> <thead> <tr> <th data-bbox="831 338 1177 398">Термин</th> <th data-bbox="1177 338 1501 398">Определение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="831 398 1177 533">1. Кинесика -</td> <td data-bbox="1177 398 1501 533">система вокализации р (темп, громкость голоса, интонация)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 533 1177 629">2. Просодия -</td> <td data-bbox="1177 533 1501 629">средства общения (рукопожатия, поцелуи)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 629 1177 725">3. Экстралингвистика -</td> <td data-bbox="1177 629 1501 725">ориентация партнеров общения и дистанция</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 725 1177 781">4. Такестика -</td> <td data-bbox="1177 725 1501 781">это мимика, поза, жесты</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 781 1177 913">5. Проксемика -</td> <td data-bbox="1177 781 1501 913">эмоциональное звуковое сопровождение речи (свист, вздох, покашливание)</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Задание 3.</b></p> <p>Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?</p> | Термин | Определение | 1. Кинесика - | система вокализации р (темп, громкость голоса, интонация) | 2. Просодия - | средства общения (рукопожатия, поцелуи) | 3. Экстралингвистика - | ориентация партнеров общения и дистанция | 4. Такестика - | это мимика, поза, жесты | 5. Проксемика - | эмоциональное звуковое сопровождение речи (свист, вздох, покашливание) |
|--|---|---|--------|-------------|---------------|---|---------------|---|------------------------|--|----------------|-------------------------|-----------------|--|
| Термин   | Определение   |   |        |             |               |   |               |   |                        |  |                |                         |                 |  |
| 1. Кинесика -  | система вокализации р (темп, громкость голоса, интонация)   |   |        |             |               |   |               |   |                        |  |                |                         |                 |  |
| 2. Просодия -  | средства общения (рукопожатия, поцелуи)   |   |        |             |               |   |               |   |                        |  |                |                         |                 |  |
| 3. Экстралингвистика -   | ориентация партнеров общения и дистанция  |   |        |             |               |   |               |   |                        |  |                |                         |                 |  |
| 4. Такестика -   | это мимика, поза, жесты   |   |        |             |               |   |               |   |                        |  |                |                         |                 |  |
| 5. Проксемика -  | эмоциональное звуковое сопровождение речи (свист, вздох, покашливание)  |   |        |             |               |   |               |   |                        |  |                |                         |                 |  |
| <p>ПКН 1</p> <p>Владение основными научными понятиями и категориями экономики и управленческой науки и способность к их применению при решении профессиональных программ</p> | <p>1. Демонстрирует знания терминологии, направлений, школ, современных тенденций и позиции российской управленческой мысли</p> | <p><b>Задание 1.</b></p> <p>На стене самого известного древнегреческого храма высечена надпись «Познай самого себя». Напишите, какую ценность этот совет имеет для каждого человека</p> <p><b>Задание 2.</b></p> <p>Объясните, как вы понимаете следующие выражения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- находить общий язык;</li> <li>- дать волю языку;</li> <li>- говорить на разных языках;</li> <li>- эзопов язык.</li> </ul> <p><b>Задание 3.</b></p> <p>Вставьте пропущенные слова в определение, чтобы оно приобрело законченный вид.</p> <p>... .. – это знания, умения и навыки в области организации взаимодействия людей, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, добиваться</p>  |        |             |               |   |               |   |                        |  |                |                         |                 |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>2. Реализует способность адаптировать и обобщать результаты современных научных исследований для осуществления научно-исследовательской работы в бакалавриате</p> | <p>понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров, направлять поведение к желаемому результату.</p> <p><b>Задание 1.</b></p> <p>Подготовьте дискуссию по одной из данных тем или предложите свою:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Реклама: наука или искусство.</li> <li>2. Женщина и карьера: «за» и «против».</li> <li>3. Талант: счастье или проблема.</li> <li>4. Феминизм и современное общество.</li> </ol> <p><b>Задание 2.</b></p> <p>Объясните, как вы понимаете следующие выражения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- находить общий язык;</li> <li>- дать волю языку;</li> <li>- говорить на разных языках;</li> <li>- эзопов язык</li> </ul> |
|--|--|--|

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) (с поправками) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/)
2. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_61798/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/)
3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_61801/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/)
4. Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_59999/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/)
5. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. Утв. постановлением Госстандарта России от 03.03.2003 № 65-ст <http://docs.cntd.ru/document/1200031361>
6. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. Утв. постановлением Госстандарта России от 27.02.1998 №28 <http://base.garant.ru/181655/>
7. ГОСТ ИСО 8601-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Представление дат и времени. Общие требования. Утв. постановлением Госстандарта России от 30.01.2002 № 39-ст <http://docs.cntd.ru/document/gost-iso-8601-2001-sibid>

### Основная литература



8. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. – М.: Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/449705>
9. Психология делового общения: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. - М.: Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. - URL : <https://urait.ru/bcode/451051>

#### **Дополнительная литература**

10. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для вузов / В. В. Химик [и др.] ; ответственный редактор В. В. Химик, Л. Б. Волкова. - М.: Издательство Юрайт, 2020. — 308 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/450580>
11. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - М.: Издательство Юрайт, 2020. - 118 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/451048>
12. Лебедев, А. Н. Психология для экономистов: учебник и практикум для вузов / А. Н. Лебедев. - М.: Издательство Юрайт, 2020. — 328 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/450257>
13. Лызь, Н. А. Методика преподавания психологии: учебник и практикум для вузов / Н. А. Лызь. М.: Издательство Юрайт, 2020. — 307 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/456009>
14. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие / О. А. Митрошенков. М.: Издательство Юрайт, 2020. — 315 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/455770>
15. Милорадова, Н. Г. Психология и педагогика: учебник и практикум для вузов / Н. Г. Милорадова. М.: Издательство Юрайт, 2020. — 307 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/452094>

#### **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) – <http://www.library.fa.ru/resource.asp?id=699>
2. Электронно-библиотечная система BOOK.RU – <https://www.book.ru/>
3. Электронно-библиотечная система –Znanium <https://znanium.com/>
4. Интернет сайт Министерства финансов Российской Федерации <https://minfin.gov.ru/>
5. Федеральная служба государственной статистики <https://rosstat.gov.ru/>

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

Подготовку к семинарским занятиям следует планировать и готовиться систематически, так как темы дисциплины логически взаимосвязаны. Равное внимание следует уделять как учебной литературе, так и научным публикациям. Особое внимание необходимо уделять работе с аналитическими и фактическими данными.

Студентам следует:

Прорабатывать рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;

· до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;

- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только учебную литературу, но и нормативные правовые акты и материалы периодической печати и интернет ресурсы;

- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;

- в ходе семинара активно участвовать в рабочей группе по выполнению заданного задания, готовить краткие, четкие выступления, участвовать в обсуждении докладов и результатов;

- на занятии доводить каждую поставленную задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

Не следует оставлять не решенные вопросы, для выяснения и понимания содержания их решения следует задать преподавателю и коллегам вопросы по материалу, вызвавшему затруднения.

Студентам, пропустившим занятия выполнить задание семинарского занятия и представить результаты в процессе индивидуальной работы с преподавателем. Студенты, не предоставившие такие результаты или не участвующие активно в работе на семинарах, упускают возможность получить баллы за работу в соответствующем семестре.

Формы семинарских занятий, проводимых в интерактивной форме:

#### 1. Дискуссия

Дискуссия состоит из трех этапов:

На первой стадии вырабатывается определенная установка на решение поставленной проблемы. При этом перед студентом стоит задача уяснить проблему и цель дискуссии. Главное правило дискуссии – выступить должен каждый. Кроме того, необходимо: внимательно выслушивать выступающего, не перебивать, аргументировано подтверждать свою позицию, не повторяться, не допускать личной конфронтации, сохранять беспристрастность, не оценивать выступающих, не выслушав до конца и не поняв позицию.

Вторая стадия – стадия оценки – обычно предполагает ситуацию сопоставления, конфронтации и даже конфликта идей, который в случае неумелого руководства дискуссией может перерасти в конфликт личностей. На этой стадии перед студентом ставятся следующие задачи:

- начать обмен мнениями;
- собрать максимум мнений, идей, предложений. Выступая со своим мнением, студент может сразу внести свои предложения, а может сначала просто выступить, а позже сформулировать свои предложения.

- не уходить от темы;
- оперативно проводить анализ высказанных идей, мнений, позиций, предложений перед тем, как переходить к следующему витку дискуссии.

В конце дискуссии у студентов есть право самим оценить свою работу (рефлексия).

Третья стадия – стадия консолидации – предполагает выработку определенных единых или компромиссных мнений, позиций, решений. На этом этапе осуществляется контролирующая функция. Студенты анализируют и оценивают проведенную дискуссию, подводят итоги, результаты.

Подготовка к дискуссии включает в себя изучение материала, полученного на лекции и дополнительного материала, рекомендованного преподавателем.

Методические указания для обучающихся по обсуждению кейсовой ситуации:

- преподаватель самостоятельно делит группы на несколько подгрупп по 6-12 человек;
- студентам дается время на изучение кейса;
- обсуждение вопросов кейса в группе и выработка альтернативных решений;
- каждая группа предлагает свои альтернативные решения обозначенных в кейсе проблем;
- обсуждение вариантов решений всеми студентами из предложенных и выработка единого решения с аргументацией;
- совместно с преподавателем, который выступает в роли модератора – подводятся итоги и отмечаются положительные и отрицательные стороны.

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

При осуществлении образовательного процесса обучающимися и профессорско-преподавательским составом используются: программное обеспечение, информационно-справочные системы, электронны

### **11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения:**

1. Windows Microsoft office
2. Антивирусная защита ESET NOD32

### **11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

- Информационно-правовая система «Консультант Плюс»
- Аналитическая система Bloomberg Professional.
- SPSS Statistics (Statistical Package for the Social Sciences—статистический пакет для социальных наук).
- базы данных Росстата: ЦБСД, ЕМИСС, ССРД МВФ -Электронная энциклопедия: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Wiki> -Система комплексного раскрытия информации «СКРИН» <http://www.skrin.ru/>

### **11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации**

Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации не предусмотрены.

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

Для осуществления образовательного процесса в рамках дисциплины необходимо наличие специальных помещений.

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения лекций, семинарских и практических занятий, выполнения курсовых групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Проведение лекций и семинаров в рамках дисциплины осуществляется в помещениях:

- оснащенных демонстрационным оборудованием;
- оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет»;
- обеспечивающих доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Специальные помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.