

**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**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ИТ-МЕНЕДЖМЕНТЕ**

**Рабочая программа дисциплины**

для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.05  
Бизнес-информатика, профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе»

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

*Одобрено кафедрой «Информатика, математика и общегуманитарные науки»  
протокол № 01 от 27 августа 2019 г.*

**Новороссийск 2019**

**Сейфиева Е. Н. Деловые коммуникации в ИТ-менеджменте:** Рабочая программа дисциплины для бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика», профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе» - Новороссийск: Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, кафедра «Информатика, математика и общегуманитарные науки», 2019 г. – 36 с.

Программа дисциплины «Деловые коммуникации в ИТ-менеджменте» 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>	5
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>	5
5	<b>Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий</b>	6
5.1	Содержание дисциплины	6
5.2	Учебно-тематический план	8
5.3	Содержание семинаров, практических занятий	11
6	<b>Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине</b>	14
6.1	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	14
6.2	Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	18
7	<b>Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине</b>	20
8	<b>Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины</b>	27
9	<b>Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины</b>	28
10	<b>Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины</b>	28
11	<b>Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)</b>	33
11.1	Комплект лицензионного программного обеспечения	35
11.2	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	35
11.3	Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации	36
12	<b>Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине</b>	36

## 1. Наименование дисциплины

Деловые коммуникации в ИТ-менеджменте

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

Дисциплина «Деловые коммуникации в ИТ-менеджменте» по направлению 38.03.05 «Бизнес-информатика» профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе» обеспечивает инструментарий формирования следующих компетенций направления: ОК-5.

Код компетенции	Наименование компетенции	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
ОК-5	Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<b>Знать:</b> - теоретические основы коммуникационного процесса в организации; - основы психологии межличностных отношений в коллективе; <b>Уметь:</b> - применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности; - толерантно воспринимать этнические и конфессиональные и культурные различия в межличностном профессиональном общении; <b>Владеть:</b> - владеть навыками индивидуальной и командной работы; - умением толерантно строить межличностные профессиональные коммуникации в межнациональных организациях;

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 ИТ-менеджменте» относится к модулю дисциплин, инвариантных для направления подготовки, отражающих специфику ВУЗа по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика», профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе».

Дисциплина «Деловые коммуникации в ИТ-менеджменте» 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 ИТ-менеджменте» 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**

**Набор 2016, 2017, 2018**

**Таблица 1**

<b>Вид учебной работы по дисциплине</b>	<b>Всего (в з/е и часах)</b>	<b>Семестр (модуль) 2 (в часах)</b>
<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**

### **5.1. Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации в ИТ-менеджменте»**

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 оставляющая 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.

#### **5.2 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 в ИТ-менеджменте»	11	1		1	-	10	опрос, учебная дискуссия
2	Роль общения в	13	1		1	2	12	беседа, учебная



	профессиональной деятельности							дискуссия, упражнения, деловая игра
3	Роль личности в деловых коммуникациях	12	2		2	2	10	опрос, работа в малых группах, упражнения
4	Средства делового общения в профессиональной деятельности: вербальные и невербальные	14	2		2		12	дискуссия, работа в малых группах, упражнения, деловая игра
5	Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия	13	1		1	2	12	опрос, деловая игра
6	Деловые переговоры: подготовка и проведение	9	1		1		8	беседа, «мозговой штурм», работа в малых группах, ролевая игра
7	Деловой этикет и культура поведения делового человека	10					10	учебная дискуссия, ролевые игры, деловая игра
8	Публичное выступление как форма деловой коммуникации	12	2		2	2	10	учебная дискуссия, работа в малых группах, ролевые игры, упражнения
9	Конфликтные ситуации в деловом	14	2		2	2	12	учебная дискуссия, работа в

	общении и пути их разрешения							малых группах, ролевые игры,
	Контрольная работа							
	ИТОГО	<b>108</b>	12		12	10	96	
						83%		

### 5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 3

№ тем 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 ИТ-менеджменте»	<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 целей</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>

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

	культура поведения делового человека	2.Техника и этикет речи: понятие и характеристика 3.Правила построения презентации. 4.Исходные качества, составляющие основы этикета. 5.Соблюдение надлежащего внешнего вида, одежды. 6.Этикет приветствия и представления 7.Этикет вручения подарков, сувениров и поздравлений Рекомендуемые источники: 8.8, 8.9, 8.11, 8. 20	студентов по теме занятия. Презентация результатов самостоятельной работы.
8	Публичное выступление как форма деловой коммуникации	1.Подготовка к выступлению: аудитория, аудио- визуальные средства, материалы, текст. 2.Особенности и виды устной деловой речи 3.Сущность теории аргументации. 4.Искусство рассуждения и логические правила аргументации. 5.Характеристика способов опровержения доводов оппонента. 6.Особенности выступления в больших и малых аудиториях. 7.Способы, помогающие справляться с трудными вопросами Рекомендуемые источники: 8.8, 8.9, 8.15, 8. 17, 8. 18	Презентация результатов самостоятельной работы. Публичные выступления студентов
9.	Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения	1.Понятие конфликта. 2.Классификация конфликтов в бизнесе 3. Причины возникновения конфликта в деловых отношениях. 4.Основные стили поведения в конфликтной ситуации (конкуренции или соперничества, сотрудничества, компромисса, приспособления, игнорирования или уклонения). 5.Приемы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения. Рекомендуемые источники: 8.8, 8.9, 8.16, 8.21	Интерактив - групповое обсуждение по методу «мозгового штурма» поиска решения выхода из конфликтной ситуации.

**6. 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**

<b>Наименование тем (разделов) дисциплины</b>	<b>Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение</b>	<b>Формы внеаудиторной самостоятельной работы</b>
Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации в ИТ-менеджменте»	<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> <li>6. Каковы основные функции и виды деловой 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.

	7. Какие умения и навыки включает в себя коммуникативная компетентность. Какие из них вам необходимо развивать?	
Роль личности в деловых коммуникациях	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Каковы особенности процесса общения как социально-психологического механизма взаимодействия в профессиональной деятельности</li> <li>Каковы базовые составляющие социальной коммуникации?</li> <li>2. Каковы этапы психологии восприятия?</li> <li>3. Какие приоритетные каналы восприятия вы знаете</li> <li>4. Каков механизм восприятия и понимания человека человеком</li> <li>5. Можно ли предвидеть поведение партнера</li> <li>6. Что нужно учесть, чтобы сделать правильный прогноз поведения партнера</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.
Средства делового общения в профессиональной деятельности: вербальные и невербальные	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что является основным элементом вербальной коммуникации</li> <li>2. Каковы функции языка в общении</li> <li>3. Что, на ваш взгляд, означает умение слушать</li> <li>4. Что дает людям умение слушать</li> <li>5. Каковы трудности эффективного слушания</li> <li>6. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации? Какие виды вопросов вы знаете?</li> <li>7. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы</li> <li>8. Как отвечать на некорректные вопросы</li> <li>9. Опишите способы нейтрализации замечаний собеседника.</li> <li>10. Охарактеризуйте различные типы рукопожатий. В каких ситуациях следует использовать каждый из них</li> <li>11. Каким образом жестикуляция характеризует внутреннее состояние собеседника</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>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 территории оппонентов</p> <p>7. Охарактеризуйте тактические</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>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 самопрезентации.</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 в деловом общении и пути их разрешения</p>	<p>1. Охарактеризуйте конфликт как разновидность конфронтации.</p> <p>2. Каковы виды, структура и</p>	

	стадии протекания конфликтов 3. Каковы предпосылки возникновения конфликта в процессе деловой коммуникации 4. Как можно управлять конфликтом 5. Охарактеризуйте стили поведения в конфликте. 6. Расскажите о правилах поведения в условиях конфликта.	
--	---	--

## 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 слое 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 ИТ-менеджменте» 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 ОК-5 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 межличностные взаимоотношения
- 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, импульсивны, 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 ИТ-менеджменте».
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	Типовые задания
<p>ОК-5            Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	<p><b>Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках</b></p> <p><b>Задание 1. Составьте электронное письмо с целью реализации своей продукции.</b></p> <p>Наиболее эффективные письма, используемые в прямых продажах, включают в себя, как правило, несколько элементов, каждый из которых выполняет определенную функцию. Вот эти элементы.</p> <p><b>Приманка.</b>            В письме должно быть нечто, обращающее внимание получателя и побуждающее его прочесть весь текст сообщения целиком.</p> <p><b>Аргумент.</b>            Вы должны убедительно доказать, что ваше предложение в высшей степени ценно для читателя и что способно помочь ему в решении конкретных бизнес-задач.</p> <p><b>Призыв к действию.</b>            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> 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> Составьте резюме для приема на работу</p> <p><b>РЕЗЮМЕ</b></p> <p>Ф.И.О.: Орлов Игорь Иванович            АДРЕС: 127322, г. Москва, ул. Лескова, д.7, кв. 11            ТЕЛЕФОН: 2103318            ДАТА И МЕСТО РОЖДЕНИЯ: 11 марта 1975 г., г. Москва            ГРАЖДАНСТВО: Российская Федерация            СЕМЕЙНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ: Женат, имею дочь            ОБРАЗОВАНИЕ: 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).            По окончании школы получил свидетельство о присвоении квалификации <b>ПРОГРАММИСТ</b>.  <b>ОПЫТ РАБОТЫ:</b> С 1999 г. – начальник отдела информатики в</p>



	<p>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>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ: 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 4.</b> 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>Решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</b></p> <p><b>Задание 1.</b></p> <p>Проанализируйте ситуации взаимодействия сотрудников в организации. Предложите свои варианты трансакций, чтобы избежать конфликтных ситуаций.</p> <p>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»</p> <p>Родитель Родитель Взрослый Взрослый Ребёнок Ребёнок</p> <p><b>Задание 2. ДЕЛОВАЯ ИГРА «Совещание».</b></p> <p>Цель игры — приобретение навыков по выбору формы делового совещания и его организации для решения различных проблем.</p> <p>Вводная информация. 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>

Сценарий игры. Студенты академической группы делятся на три подгруппы, каждая из которых выбирает руководителя и секретаря совещания. Каждая группа получает 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.

Практическая ситуация «Деловая беседа» АО «Мотос» находится в ближнем городе и осуществляет производство мототехники. Важными комплектующими изделиями этой техники являются мотоциклы. 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 шинопроизводства. Встреча должна состояться через неделю.

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. Обеим подгруппам (командам представителей АО и ООО) следует 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.
--	---

## **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)
2. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»
4. Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
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
6. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. Утв. постановлением Госстандарта России от 27.02.1998 №28
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

### **Основная литература [ЭИОП вход по логину и паролю]**

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>
16. Менеджмент: учебник для прикладного бакалавриата / Н. И. Астахова [и др.]; ответственный редактор Н. И. Астахова, Г. И. Москвитин. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 422 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/449381>
17. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 231 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/450328>
18. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 258 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/451610>
19. Психология: учебник и практикум для вузов / А. С. Обухов [и др.] ; под общей редакцией А. С. Обухова. – М.: Издательство Юрайт, 2020. — 404 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/449860>
20. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — М.: Издательство Юрайт, 2020. - 247 с. -URL: <https://urait.ru/bcode/455216>
21. Феоктистова, С. В. Психология: учебное пособие для вузов / С. В. Феоктистова, Т. Ю. Маринова, Н. Н. Васильева. М.: Издательство Юрайт, 2020. — 234 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/453029>
22. Шарапова, Т. В. Основы теории управления: учебное пособие для вузов / Т. В. Шарапова. М.: Издательство Юрайт, 2020. — 210 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/453522>

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

1. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) –<http://el.fa.ru/>
2. Электронно-библиотечная система BOOK.RU –<http://www.book.ru3>.
3. Электронно-библиотечная система –Znanium <http://www.znanium.com>
4. Интернет сайт Министерства финансов Российской Федерации [www.minfin.ru](http://www.minfin.ru).
5. Федеральная служба государственной статистики [www.gks.ru](http://www.gks.ru)

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

Основными видами самостоятельной учебной деятельности обучающихся по освоению дисциплины являются:

- 1) Предварительная подготовка к аудиторным занятиям (лекциям, семинарам, практическим занятиям). Такая подготовка предполагает изучение учебной программы дисциплины, установление связи с ранее полученными знаниями, выделение наиболее

значимых и актуальных проблем, на изучение которых следует обратить особое внимание, подготовку сообщений и докладов по темам семинаров учебной дисциплины;

2) Самостоятельная работа при прослушивании лекций, осмысление учебной информации, сообщаемой преподавателем, ее обобщение и краткая запись, а также своевременная доработка конспектов лекций;

3) Подбор, изучение, анализ рекомендованных информационных источников по темам учебной дисциплины;

4) Выяснение наиболее сложных вопросов и их уточнение во время консультаций;

5) Написание эссе, при этом необходимо использовать при подготовке работы нормативные документы Финансового университета;

6) Подготовка к зачёту.

7) Выполнение собственных научных исследований, участие в научных исследованиях, проводимых в масштабе кафедры, филиала или университета;

8) Систематическое изучение периодической печати, научных монографий, поиск и анализ дополнительной информации по учебной дисциплине.

### Методические указания по написанию контрольной работы

Подготовка контрольной работы является важным видом самостоятельного изучения студентами курса политологии. Условием ее успешного выполнения служит систематическая работа с учебной, справочной и научной литературой.

Выбор варианта контрольной работы осуществляется студентом не произвольно, а в соответствии с нижеприведенной таблицей. Определение номера варианта производится по начальной букве фамилии студента. Контрольная работа, выполненная не по «своему» варианту, не рецензируется и возвращается студенту для повторного выполнения по варианту, указанному в таблице.

Начальная буква фамилии	Номер варианта	Начальная буква фамилии	Номер варианта	Начальная буква фамилии	Номер варианта	Начальная буква фамилии	Номер варианта
А	5	З	4	П	6	Ц	2
Б	4	И	10	Р	7	Ч	2
В	9	К	4	С	1	Ш	5
Г	5	Л	8	Т	6	Щ	3
Д	2	М	3	У	9	Э	10
Е	10	Н	9	Ф	7	Ю	6
Ж	1	О	10	Х	1	Я	8

Выполнение контрольной работы целесообразно осуществлять в следующем порядке.

1. Определив номер варианта и найдя его в тематике контрольных работ, следует внимательно ознакомиться с планом работы и методическими указаниями по изложению вопросов темы. Тема должна раскрываться в соответствии с планом, который выписывается на первую страницу работы.

2. Затем следует тщательно проработать одноименные главы базовых учебников по политологии и изложить теоретический вопрос.

3. Выполнить тест, дав объяснение выбранному варианту.

4. Написать эссе по выбранной теме, правила написания эссе изложены ниже.

## Пример контрольной работы

### Вариант 1

1. Выступающий не стоит на месте, прохаживается перед слушателями. Как это отразится на восприятии его выступления?
2. Подняв телефонную трубку, вы скажете: а) «Говорите»; б) «Да...»; в) «Слушаю вас»; г) назвав свою фирму, «Добрый день!»; д) название своей фирмы и свою фамилию или должность; е) название фирмы, отдела, свою фамилию.
3. Договариваясь о встрече, вы назовете время встречи или предложите партнеру назвать удобное для него время?
4. Переговоры будут проходить в помещении, находящемся на втором этаже. Где вы будете встречать прибывших?
5. Чай, кофе гостям предлагают всегда или если только переговоры затягиваются?
6. Влияет ли одежда на успех в делах? Или по одежке только встречают, а провожают по уму?
7. Наиболее подходящая одежда для работы: а) платье б) костюм; в) блузка с юбкой; г) брюки ?
8. Представляясь, обязательно ли вручать визитную карточку?
9. в беседе с руководителем молодая работница сетовала на неполадки в коллективе. В конце беседы сказала: «Многие, кого я считала друзьями, оказались совсем не теми, за кого я их принимала. Может правда, я слишком много ожидала от тех, с кем близко общаюсь?»
  - 1) Вы думаете, что надо уйти из коллектива?
  - 2) Когда узнаешь людей ближе, нередко теряешь к ним интерес
  - 3) Вам кажется, что нужно ожидать от людей слишком многого?
  - 4) Вы думаете, что если уйдете, то Ваши проблемы будут разрешены?
10. Определите, на какой стадии нравственного движения находится трудовой коллектив, в котором Вы работаете?

### Вариант 2

1. Нужно ли во время выступления менять громкость и тембр голоса?
2. Спрашивают отсутствующего коллегу.  
Ваши ответы: а) «Его нет»; б) «Он вышел, перезвоните через полчаса»; в) «Чем я могу помочь?»; г) «Что ему передать?»; д) «Он вышел. Вы можете оставить номер своего телефона?».
3. В процессе обсуждения вы упорно отстаиваете свой вариант решения или согласны пойти на небольшие уступки?
4. Представление участников переговоров происходит а) до начала переговоров или б) за столом переговоров?
5. В каком порядке разносят чай (кофе)? Варианты: а) сначала руководителям делегации; б) сначала гостям; в) сначала руководителям делегаций, потом — остальным гостям, и лишь затем — своим участникам переговоров.
6. Обращают ли женщины внимание, как начищены ботинки у мужчин?
7. Прическа должна быть эффектной или строгой?

8. Получив визитную карточку, обязательно ли вручать свою?
9. Сотрудник сказал своему начальнику, недавно вступившему в эту должность: «Я уже давно здесь работаю и не помню случая, что бы меня заставляли переделывать мой отчет. Вы первый, кто это сделал. Возможно, в отчете есть какие-то неточности, никто из них не застрахован. Но переделывать все?!»
  - 1) вы считаете, что несправедливо заставлять Вас устранять Ваши же ошибки?
  - 2) Надеюсь, Вы проверили отчет перед тем, как сдать его мне?
  - 3) Вам кажется, что в отчете только мелкие неточности?
  - 4) Вы считаете, что я придираюсь?
10. По отношению к какому типу собеседника будут верными следующие слова: «Не пытайтесь изменить людей; примите их такими. Какие они есть, и надейтесь на то, что они изменяться?».

#### Вариант 3

1. Вы волнуетесь, выступая. Как справиться со своим волнением?
2. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Ваши действия: а) увидев? расскажете ему; б) напишете записку и положите на его стол; в) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора; г) предложите перезвонить.
3. Каким принципом регулируется количество участников переговоров с каждой стороны ?
4. Порядок представления участников переговоров: а) сначала представляются гости; б) сначала представляются хозяева.
5. Каков, по вашему мнению, средний уровень образования населения в Западной Европе? Варианты: а) ниже, чем у нас; б) в целом такой же; в) выше; г) существенно выше.
6. Как влияет перстень на руке делового человека на его имидж?
7. Украшения должны быть средней стоимости или дорогостоящие ?
8. Чем должно сопровождаться вручение визитной карточки?
9. Один из сотрудников говорит руководителю: «Я не хочу работать с Сидоровым. Он лодырь, слишком много думает о себе, а сам жалуется, что ему не помогают. Мне надоело делать за него работу».
  - 1) вы считаете, что Сидорова надо подтянуть?
  - 2) А как Сидоров относится к вам?
  - 3) Вы считаете, что Сидоров вносит разлад?
  - 4) Вы думаете, что Сидорову лучше уйти
10. Какие типичные ошибки при проведении деловых совещаний наблюдаются в вашей организации?

#### Вариант 4

1. Как влияет рассказанный выступающим анекдот на восприятие слушателями: а) улучшает; б) улучшает, если не коробит слушателей; в) ухудшает.
2. До какого по счету звонка телефона принято поднимать трубку?
3. Как влияет количество членов делегаций на длительность переговоров?
4. Среди прибывших есть дамы. Оказывают ли им особые знаки внимания? Варианты: а) да; б) только если это глава делегации.
5. Партнеры заинтересовались численностью персонала вашего предприятия. Сообщите ли вы ее?
6. Должен ли деловой человек производить впечатление заботящегося о своей внешности ?

7. Косметика должна быть заметна со среднего или с близкого расстояния ?
8. Нужно ли в визитной карточке указывать телефакс (телекс) ? Нужно ли указывать в визитке номер домашнего телефона ?
9. Опытный работник пенсионного возраста зашел в кабинет к руководителю: «Извините, мне как-то не по себе. Всюду устанавливают новое оборудование, техника что надо... Однако как будет выполняться моя работа? Я тут прикинул... по-видимому, мой опыт мне пригодится»
  - 1) вы считаете, что новое оборудование у нас пока преждевременно?
  - 2) Вы хотите сказать, что техника не заменит человека?
  - 3) Вас волнует, как это отразится на Вас при переходе на новую технику?
  - 4) Итак, вы не спешите уходить от нас?

10. Назовите наиболее «слабое звено» переговоров

Вариант 5

1. Вам предстоит сделать очень важное сообщение, аргументировать серьезные предложения. Какую продолжительность выступления вы заявите?
2. Какой ответ предпочтительнее: а) «Могу ли я вам помочь?»; б) «Чем я могу вам помочь?»
3. Приглашение к встрече, переговорам следует выслать заблаговременно, обеспечив возможность достаточно под подготовки обеих сторон, или как можно раньше?
4. О чем свидетельствует рукопожатие а) слишком короткое, очень сухой ладонью; б) слишком влажной ладонью; в) чуть более продолжительное, сопровождаемое широкой улыбкой; г) с задерживанием руки партнера в своей ?
5. Один из партнеров обманул вас. Воспользуетесь ли вы этим обстоятельством в переговорах с другим партнером, чтобы он с пониманием отнесся к вашему требованию твердых гарантий?
6. Должен ли деловой человек следить за модой ?
7. Маленькие женские хитрости («игра глаз», «случайно» обнаженное колено и т.п.)
  - а) вполне допустимы;
  - б) недопустимы; в) допустимы, когда другие аргументы не действуют ?
8. В некоторых организациях размер визитной карточки свидетельствует о служебном положении ее обладателя. Ваше мнение на этот счет ?
9. Когда начальник сделал замечание подчиненной, уже немолодой женщине, та сказала: «Итак, я поняла, что отработала свое, что надо уходить...»
  - 1) напрасно Вы так считаете
  - 2) вас ни на кого не променяю
  - 3) вы считаете, что здесь нужен более подготовленный человек?
  - 4) Вы думаете, что я к Вам придираюсь?

10. Вспомните и опишите конфликт, который способствовал бы конструктивному разрешению вашей проблемы.

Вариант 6

1. Вам задали вопрос, интересующий всех. Ответа вы не знаете. Вы попытаетесь выкрутиться или сознаетесь, что не можете ответить?
2. Если вы не можете ответить на вопрос сразу, то говорите: а) «Подождите у телефона, я сейчас выясню»; б) «Пожалуйста, перезвоните через...».
3. Планируя программу переговоров, какую последовательность вы предложите: а) встреча



- размещение —отдых — переговоры; б) встреча — размещение — переговоры — отдых?
4. Во время взаимных представлений вы не слышали имя партнера. Что делать?
  5. Вы увидели просчет партнера по переговорам, делающий впоследствии этот договор выгодным только для вас скажете ли вы ему об этом?
  6. В деловом общении следует ли быть всегда максимально серьезным?
  7. Вы подошли к группе из 5 человек, в которой есть знакомые и не знакомые вам лица. Вы а) поздороваетесь с каждым за руку; б) поздороваетесь с каждым и представитесь незнакомым; в) пожмете руку знакомым и кивнете незнакомым; г) кивнете всем ?
  8. От какого лица (первого или третьего) делают надписи на визитке?
    9. Руководитель объяснит молодому работнику, что надо придерживаться установленных правил, а не поступать по своему усмотрению. Работник раздраженно отвечает: «Вы призываете к творчеству, а сами пресекаете всякую инициативу».
      - 1) Почему бы Вам не посоветоваться сор мной, прежде чем что-то предпринимать?
      - 2) Вам не по душе, что я критикую Вас?
      - 3) По-видимому, мне нужно было больше учить Вас
      - 4) Вы считаете, что рутинную работу должен делать кто-то другой?
    10. Определите свои «мелочи», имеющие иногда решающее значение в процессе убеждения.

#### Вариант 7

1. Некоторые ораторы, чтобы справиться с волнением принимают успокоительные таблетки. Как это влияет на выступление? Другие способы побороть волнение.
2. Позвонили во время обеда. Ваш ответ: а) «Все обедают»; б) «Никого нет»; в) «Пожалуйста, перезвоните через...»; или вы г) запишете информацию, номер телефона и перезвоните сами.
3. Планируя переговоры, из какой дневной продолжительности их вы будете исходить?
4. Как влияет внешняя привлекательность переводчика на имидж главы делегации, если они разного пола? Варианты: а) улучшает в глазах другой стороны; б) ухудшает; в) не влияет.
5. Партнер поигрывает авторучкой. Что это может означать? Во время переговоров партнер машинально рисует узоры в своем блокноте. О чем это говорит?
6. При деловом общении в вас должны видеть только делового партнера, ваш пол при этом не имеет значения?
7. Сидящие за столом в ресторане, кафе приветствуют знакомых а) выражая радость вслух; б) помахав приветственно рукой или в) кивком головы?
8. К вам пришел посетитель. Перед вашим столом несколько стульев. Приглашая садиться, укажете ли вы на конкретный стул?
9. Руководитель сказал подчиненной, женщине «бальзаковского возраста», что уже второй раз справляется о нужном ему документе, на что она ответила: «Я ведь хочу сделать как лучше. Вы же знаете, что я не смогу работать как попало! Если я уже не устраиваю вас, скажите об этом прямо».
  - 1) ну что вы так нервничаете? Не вижу для этого повода
  - 2) Вам стало трудно работать со мной? Может, у вас с возрастом характер портится?
  - 3) Почему Вы делаете такие выводы?

- 4) Я знаю, что вы старательны. Наверное, я не сказал вам, как срочно нужен мне этот документ.

10. Какова роль научного управления в цивилизованном развитии общества.

Вариант 8

1. Во время вашего выступления председательствующий сообщил, что ваше время истекло. Как вы отреагируете на это: а) «Я заканчиваю»; б) «Прошу еще полторы минуты»; в) «Таким образом...»; г) «И последнее, самое главное...»; д) «В заключение хочется сказать еще и о...»
2. Позвонивший высказывает претензию, в чем вы не виноваты. Вы говорите: а) «Это не моя ошибка»; б) «Я этим не занимаюсь. Вам лучше обратиться к...»; в) «Давайте разберемся»; г) «Нет, вы не правы»; д) «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»; е) «Оставьте, пожалуйста, ваш телефон»?
3. Организуя место переговоров, что вы предпочтете: кресла или стулья?
4. Какая тактика предпочтительнее в начале переговоров: изложить сразу же свою точку зрения или выслушать мнение другой стороны?
5. На ваше деловое предложение зарубежный партнер сказал: «Это замечательный проект. Он мне очень нравится. Я вижу в нем большие перспективы». Что означают эти слова?
6. Вы укрепите свой имидж, если будете проявлять  
а) мягкость, говоря о проблеме, но твердость в отношениях с людьми; б) твердость, говоря о проблеме, но мягкость в отношениях с людьми ?
7. Приветствуя женщину издали, сидящий мужчина встает, привстает или делает это сидя, кивком головы? Приветствуя женщину на улице, мужчина, а) снимает шляпу; б) снимает перчатку; в) снимает и шляпу, и перчатку; г) не снимает ни того ни другого?
8. 2. Кто должен начинать беседу: хозяин кабинета или посетитель? Какими словами это лучше делать?
9. 30-летний мужчина говорит своему начальнику: «Я не боюсь работы. Хотя, правда, не всякая работа мне нравится. Работа, с которой справится всякий, мне не по душе».  
1) вы думаете, что способны на большее?  
2) Вы считаете себя способнее других?  
3) Вы стремитесь к продвижению?  
4) Вы считаете, что Вас недооценивают?
10. Определите содержание и объем человеческой подготовки современного организатора производства.

Вариант 9

1. Часть аудитории настроена к вашему выступлению враждебно. Ваши действия?
2. Вы обещали перезвонить, решив проблему к определенному сроку. Однако решить ее не удается. Ваши действия: а) позвоните, когда решите; б) позвоните и договоритесь о новом сроке.
3. Что нужно сделать для организации стенографирования или магнитофонной записи переговоров?
4. Какая из сторон рассказывает о себе первой в начале переговоров: инициатор их или другая сторона?
5. Кто приглашает участников переговоров в ресторан и платит?
6. Как влияет на имидж, по вашему мнению, ношение дымчатых очков?
7. Кто приветствует первым: тот, кто стоит, или тот, кто к нему подходит?
8. Должен ли руководитель, давая поручение, учитывать личные интересы подчиненного
9. Член бригады, работающий на единый наряд, говорит: «Закрытие наряда у нас превращается в дележ денег, каждый тянет на себя. Все готовы перегрызться».  
1) Вас не устраивает заработок?

- 2) Вы считаете. Что система оплаты не подходит для бригады?
  - 3) Вы считаете. Что вокруг этого слишком много разговоров?
  - 4) Вы считаете, что зарплату надо распределять как-то по-другому?
10. Согласны ли вы с мнением, что наличие конфликта в организации есть показатель слабости руководства этой организацией?

#### Вариант 10

1. Как справиться с мешающим вам слушателем?
2. Вам задали вопрос, ответа на который вы не знаете.  
Вы говорите: а) «Я не в курсе»; б) «Я не знаю»; в) «Хороший вопрос... Разрешите, я кое-что уточню для вас»; г) «Позвоните... (такому-то)»?
3. Как рассказываются участники при трех и более сторонах переговоров?
4. На чем нужно делать упор в переговорах: на проблеме или личности партнера?
5. Устная договоренность подтверждена письменной. Но в нее вошли не все пункты устного соглашения. Остаются ли действующими устные договоренности?
6. Вы услышали нетактичное, задевшее вас высказывание. Что лучше: сразу же дать решительный отпор или сделать паузу перед ответом?
7. Обязательно ли рукопожатие при встрече знакомых друг с другом мужчин?
8. В высказываниях партнера есть то, с чем Вы совершенно не согласны; с кое-какими моментами можете согласиться. С чего Вы начнете излагать свое мнение.
9. Молодой работник месяц в коллективе. В беседе с вышестоящим руководителем, принимавшим его на работу сказал: «Не могу сказать, почему, но я не чувствую себя полноправным членом. Все приятные люди, но я чувствую себя чужим среди них. Может быть, это все выдуманно мной? Не знаю...»
  - 1) почему бы вам не сделать что-нибудь приятное товарищам?
  - 2) Вам кажется. Что группа вас не понимает?
  - 3) Вы думаете, что чем-то не нравитесь коллективу?
  - 4) Вы думаете, что они должны считать Вас своим?
10. Можно ли согласиться с прагматичным Дж. Рокфеллером, который говорит: «Умение общаться с людьми - такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире?»

### **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, электронные библиотечные системы.

#### **11.1 комплект лицензионного программного обеспечения:**

1. Антивирусная защита ESET NOD32
2. Windows, Microsoft Office

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

- «Консультант Плюс»
- Аналитическая система Bloomberg Professional.
- базы данных Росстата
- Электронная энциклопедия: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Wiki>

### **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.