

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего образования

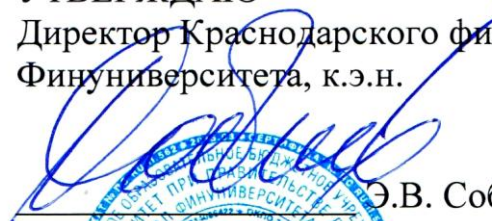
**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»  
(Финансовый университет)**

**Краснодарский филиал Финуниверситета**

Кафедра «Философия, история и право»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Краснодарского филиала  
Финуниверситета, к.э.н.

 Э.В. Соболев

« 31 » августа 2021 г.



Лобанова Анна Владимировна, Бершадская Ольга Владиславовна

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ (ПРАКТИКУМ)**

**Рабочая программа дисциплины**

для студентов, обучающихся по направлению подготовки  
38.03.02 Менеджмент,  
профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма»,  
очно-заочная форма обучения

*Рекомендовано Ученым советом Краснодарского филиала Финуниверситета  
(протокол № 42 от 31.08.2021)*

*Одобрено кафедрой «Философия, история и право»  
(протокол № 1 от 27.08.2021)*

Краснодар 2021

**УДК 316.6(075.8)**  
**ББК 88.5я73**  
**Л 681**

**Рецензенты:** доктор исторических наук, профессор кафедры «Философия, история и право» Титоренко М.Ф., доктор педагогических наук, профессор, декан факультета педагогики, психологии и коммуникативистики ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» Гребенникова В.М.

**Лобанова А.В., Бершадская О.В.**

**Деловые коммуникации (практикум).** Рабочая программа дисциплины для студентов, обучающихся по направлению 38.03.02 «Менеджмент» (бакалавры), профиль: «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма», ОЗФО. — Краснодар: Краснодарский филиал Финуниверситета, кафедра «Философия, история и право», 2021. – 58 с.

Дисциплина «Деловые коммуникации (практикум)» относится к дисциплинам по выбору 6 семестра модуля дисциплин по выбору, углубляющих освоение профиля части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма», очно-заочная форма обучения.

Программа дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)» отражает особенности речевой логической культуры делового общения, стили проведения различных форм деловой коммуникации, специфику проведения деловых переговоров с зарубежными компаниями. Программа также предусматривает изучение вопросов документационного обеспечения делового общения, деловой этики и делового протокола и т. д.

Рабочая программа дисциплины содержит перечень результатов освоения дисциплины, место дисциплины в структуре ОП, объем дисциплины в зачетных и академических часах, содержание дисциплины и форм текущего контроля успеваемости, перечень учебно-методического обеспечения, основной и дополнительной учебной литературы, программного обеспечения и информационных справочных систем, фонд оценочных средств, методические указания, описание материально-технической базы.

*Учебное издание*

**Лобанова Анна Владимировна**  
**Бершадская Ольга Владиславовна**  
**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ (ПРАКТИКУМ)**

**Рабочая программа дисциплины**

*Формат 60×90/16. Гарнитура Times New Roman*

*Усл. п.л. Изд. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_. Тираж 100 экз.*  
*Заказ № \_\_\_\_\_*

*Отпечатано в Краснодарском филиале Финуниверситета*

© А.В. Лобанова О.В. Бершадская, 2021  
© Краснодарский филиал Финуниверситета, 2021

## Содержание

1	Наименование дисциплины.....	4
2	Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.	4
3	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	7
4	Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся.....	8
5	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	9
5.1	Содержание дисциплины.....	9
5.2	Учебно-тематический план.....	12
5.3	Содержание семинаров, практических занятий.....	14
6	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	18
6.1	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.....	18
6.2	Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю.....	23
7	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	27
8	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	46
9	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	48
10	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	49
11	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем.....	56
11.1	Комплект лицензионного программного обеспечения.....	56
11.2	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	56
11.3	Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации.....	56
12	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	58

## 1 Наименование дисциплины

Дисциплина Б1.В.03.ДВ.03.02 «Деловые коммуникации (практикум)».

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

Совместно с другими дисциплинами модуля дисциплин по выбору, углубляющих освоение профиля учебного плана, дисциплинами ОС ВО Финуниверситета учебная дисциплина Б1.В.03.ДВ.03.02 «Деловые коммуникации (практикум)» обеспечивает инструментарий формирования следующих профессиональных компетенций направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма», очно-заочная форма обучения:

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины Б1.В.03.ДВ.03.02 «Деловые коммуникации (практикум)»

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
<i>Универсальные компетенции (УК)</i>			
УК-1	Способность к восприятию межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах, анализу и мировоззренческой оценке происходящих процессов и закономерностей	1. Использует знания о закономерностях развития природы, межкультурного разнообразия общества для формирования мировоззренческой оценки происходящих процессов	<i>Знать:</i> - теоретические основы коммуникационного процесса в организации; - основы речевой и невербальной культуры делового общения; - основы психологии межличностных отношений в коллективе; <i>Уметь:</i> - применять средства делового общения; - управлять конфликтными взаимоотношениями; - толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
		2. Использует навыки философского мышления	<i>Знать:</i> - основные законы логики;

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
		и логики для формулировки аргументированных суждений и умозаключений в профессиональной деятельности	- функциональные стили делового общения; <i>Уметь:</i> - выступать публично, вести переговоры, использовать стратегию сотрудничества в ситуациях делового общения; - аргументированно вести дискуссию
		3. Работает с различными массивами информации для выявления закономерностей функционирования человека, природы и общества в социально-историческом и этическом контекстах	<i>Знать:</i> - основы психологии межличностных отношений в коллективе; - нормы этики и этикета делового общения <i>Уметь:</i> - применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных социальных наук в профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции направления (ПКН)			
ПКН-4	Владение основными теориями управления человеческими ресурсами и формирования организационной культуры, а также принципами построения компенсационных систем для решения управленческих задач	1. Анализирует состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах.	<i>знать:</i> - основные теории трудовой мотивации, теории лидерства; <i>уметь:</i> - анализировать социально-психологические феномены делового общения
		2. Применяет знания роли и места управления человеческими ресурсами в общеорганизационном управлении и его связи со стратегическими задачами организации.	<i>знать:</i> - этику деловых коммуникаций; <i>уметь:</i> - анализировать взаимоотношения в рабочей группе и формировать высокоэффективную команду
		3. Владеет навыками анализа принципов и основ формирования компенсационных систем для решения задач управления и оценки рисков их применения.	<i>знать:</i> - основные модели эффективного делового и публичного общения в русско- и мультиязычной среде <i>уметь:</i> ориентироваться в ситуациях общения, применять методы и приемы эффективного взаимодействия, цивилизованного психологического влияния в

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
			процессе деловых коммуникаций, в т.ч. в электронной коммуникации
ПKN-8	Владения методами стратегического и маркетингового анализа организаций (рынков, продуктов), разработки и осуществления стратегии организации с учетом запросов и интересов различных заинтересованных сторон	1. Использует знания в области теории и практики стратегического менеджмента с использованием аналитического инструментария	<i>Знать:</i> - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации <i>Уметь:</i> - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности
		2. Владеет методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении деятельностью организации	<i>Знать:</i> - принципы и методы проектирования системы управления персоналом <i>Уметь:</i> - применять основные технологии управления человеческими ресурсами организаций
		3. Проводит стратегический анализ макро- и микросреды организации, владеет навыками оценки ее конкурентоспособности и формирования компетенций и не копируемых конкурентных преимуществ компании	<i>Знать:</i> - методы формирования организационной культуры <i>Уметь:</i> - диагностировать организационную культуру, выявлять ее сильные и слабые стороны, разрабатывать предложения по ее совершенствованию

### 3 Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.03.ДВ.03.02 «Деловые коммуникации (практикум)» относится к дисциплинам по выбору 6 семестра модуля дисциплин по выбору, углубляющих освоение профиля части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.Дисциплины (модули) образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма», очно-заочная форма обучения.

Изучение дисциплины Б1.В.03.ДВ.03.02 «Деловые коммуникации (практикум)» базируется на сумме знаний, полученных студентами в ходе освоения таких дисциплин, как: «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности».

Знания и навыки, полученные в процессе изучения дисциплины Б1.В.03.ДВ.03.02 «Деловые коммуникации (практикум)» будут использованы студентами при изучении последующих дисциплин, предусмотренных учебным планом: «Методы поиска нестандартных решений», при написании выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, в процессе решения круга задач профессиональной деятельности в дальнейшем.

Таблица 2 – Междисциплинарные связи тем дисциплины с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами направления 38.03.01 «Экономика»

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	Номера разделов (тем) данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин					
		1	2	3	4	5	6
1.	Методы поиска нестандартных решений	*	*	*	*	*	*

**4 Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию)**

Для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма», очно-заочная форма обучения, общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа (таблица 3).

Таблица 3 – Трудоемкость дисциплины Б1.В.03.ДВ.03.02 «Деловые коммуникации (практикум)»

Вид учебной работы по дисциплине	всего (в з.е и часах)	Семестр 6
<b>Общая трудоёмкость дисциплины (в з.е.)</b>	3/108	3/108
<b>Контактная работа - Аудиторные занятия</b>	12	12
<i>Лекции</i>	-	-
<i>Семинарские или практические занятия</i>	12	12
<i>в т.ч. занятия в интерактивных формах</i>	6	6
<b>Самостоятельная работа</b>	96	96
<i>В семестре</i>		
<i>В сессию</i>		
<b>Вид текущего контроля</b>	контрольная работа	контрольная работа
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	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. Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией*

Коммуникация – важная составляющая современного менеджмента. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Виды коммуникаций. Элементы коммуникационного процесса. Коммуникационные барьеры и их причины. Барьеры в межличностных коммуникациях.

Характеристика форм и средств коммуникаций в компаниях: вербальная и невербальная формы; традиционные средства вербальной коммуникации (внутренние документы, справочники, информационные вестники, электронная почта, базы данных и др.).

Коммуникационные стили и роли участников коммуникационного процесса.

*Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора*

Деловой разговор как особая разновидность устной речи, целевые установки речи. Позиции слушающего и говорящего. Основные требования к деловому разговору. Риторический инструментарий деловой речи. Техника и этикет речи. Особенности устной деловой речи: презентация, монолог, диалог, интервью. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Правила построения эффективной презентации.

Основные логические законы и их применение в деловой речи. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Теория аргументации. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.

### *Тема 3. Документационное обеспечение делового общения*

Сущность и структура документационного обеспечения управления, назначение документирования и организации работы с документами. Структура организационно-распорядительной документации. Требования к составу, расположению и оформлению реквизитов управленческих документов. Виды бланков документов, особенности их применения.

Виды и порядок оформления протоколов заседаний (совещаний). Виды, структура и принципы составления и оформления деловых писем. Служебные и докладные записки для внутренней коммуникации.

Технология работы с документами. Систематизация и формы хранения документов.

### *Тема 4. Невербальные средства делового общения*

Создание «благоприятного психологического климата». Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу. Умение слушать собеседника как психологический прием. Техника постановки вопросов и ответов на них. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Нейтрализация замечаний собеседника.

Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). Типы рукопожатий. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Проксемические особенности невербального поведения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Невербальные средства повышения делового статуса. Сигналы обмана, сигналы собственности, зональность.

### *Тема 5. Деловая этика и деловой протокол*

Этические основы профессиональной деятельности. Основы делового этикета: представление, знакомство, одежда делового мужчины и деловой

женщины, правила поведения за столом, ключевые правила этикета. Психология цвета.

Протокольные мероприятия. Содержание и назначение визитных карточек, подарки, сувениры, тосты. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.

#### *Тема 6. Понятие и основные виды организационной культуры*

Понятия организационной и корпоративной культуры: сходства и различия. Понятие организационной культуры с позиции управления человеческими ресурсами. Система ценностей и методов управления. Опыт, навыки, традиции, процессы коммуникации, процессы принятия решений, надежды и опасения сотрудников. Соотношение менеджмента и организационной культуры. Функции организационной культуры. Элементы организационной культуры. Основные виды организационной культуры.

#### *Тема 7. Методика и тактика проведения деловой беседы, совещания и деловых переговоров*

Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Этапы проведения деловой беседы.

Подготовка к проведению делового совещания. Процесс проведения делового совещания.

Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. Порядок проведения переговорного процесса. Техника и тактика ведения деловых переговоров. Формулировка целей и пределов перед началом переговорного процесса. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях - контроль за эмоциями. Стили ведения деловых переговоров. Положение собеседника за столом. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Когда и как завершать переговоры. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.

#### *Тема 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров*

Порядок приема посетителей и общение с ними. Варианты приема посетителей в своем офисе. Умение слушать собеседника – ключ к решению

многих проблем. Трудности эффективного слушания. Причины и меры преодоления. Основные способы совершенствования навыков слушания

Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения.

*Тема 9. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями*

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 10. Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний*

Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания. Анализ факторов успеха и провала. Трудности и неожиданности в деловых переговорах. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны. Проверка документации: протоколов, договоров, актов, стенограммы беседы.

## **5.2 Учебно-тематический план**

Темы дисциплины и виды занятий для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма», очно-заочная форма обучения, представлены в таблицах 4.

Таблица 4 – Распределение бюджета времени при изучении дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)» для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма», очно-заочная форма обучения (в часах)

Наименование темы дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успевае- мости
	Всего	Аудиторная работа				Самостоя- тельная работа	
		Общая	Лекции	Семинар- ские или практи- ческие занятия	Занятия в интеракти вных формах (час./%)		
Тема 1. Роль коммуникацио нного процесса в системе управления компанией	10	1	-	1	0,5	9	Выполнение разноуровне вых заданий, тест
Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора	10	1	-	1	0,5	9	Выполнение разноуровне вых заданий, тест
Тема 3. Документацион ное обеспечение делового общения	10	1	-	1	0,5	9	Выполнение разноуровне вых заданий, тест
Тема 4. Невербальные средства делового общения	10	1		1	0,5	9	Выполнение разноуровне вых заданий, тест
Тема 5. Деловая этика и деловой протокол.	10	1	-	1	0,5	9	Выполнение разноуровне вых заданий, тест
Тема 6. Понятие и основные виды организационн ой культуры	10	1	-	1	0,5	9	Выполнение разноуровне вых заданий, тест
Тема 7. Методика и тактика проведения деловой	10	1	-	1	0,5	9	Выполнение разноуровне вых заданий, тест

Наименование темы дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успевае- мости
	Всего	Аудиторная работа				Самостоя- тельная работа	
		Общая	Лекции	Семинар- ские или практи- ческие занятия	Занятия в интеракти вных формах (час./%)		
беседы, совещания и деловых переговоров							
Тема 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров.	10	1	-	1	0,5	9	Выполнение разноуровне вых заданий, тест
Тема 9. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями	14	2	-	2	1,0	12	Выполнение разноуровне вых заданий, тест
Тема 10. Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний	14	2	-	2	1,0	12	Выполнение разноуровне вых заданий, тест
В целом по дисциплине	108	12	-	12	6	96	Контроль- ная работа
Итого в %					50%		

### 5.3 Содержание практических и семинарских занятий

Практические занятия призваны путем диалога со студентами более глубоко и полно раскрыть сущность и содержание основных понятий и категорий деловой коммуникации, коммуникативные аспекты в профессиональной деятельности менеджера, особенности распознавания, основные характеристики и пути решения коммуникативных проблем, возникающих в процессе осуществления управленческой деятельности.

Цель проведения практических занятий - более глубокое усвоение студентами теоретических знаний и формирование навыков их применения в практической деятельности.

Содержание практических занятий для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма», очно-заочная форма обучения, представлено в таблице 5.

Таблица 5 – Содержание семинаров, практических занятий по дисциплине «Деловые коммуникации (практикум)» для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма», очно-заочная форма обучения»

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
Тема 1. Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией	1.Понятие и значение коммуникаций. 2.Виды коммуникаций и их характеристика. 3.Основные элементы коммуникационного процесса. 4.Понятие и причины возникновения коммуникационных барьеров. 5.Разновидности барьеров в межличностных коммуникациях и их характеристика	Опрос, подготовка докладов для дискуссии, тестирование
Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора	1. Характеристика делового разговора, основные требования к деловому разговору. 2. Риторический инструментарий деловой речи. 3. Техника и этикет речи. 3. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. 4. Основные логические законы и их применение в деловой речи. 5. Основные приемы логической аргументации. 6. Культура делового спора и проведения дискуссии.	Опрос, подготовка докладов для дискуссии, тестирование

Тема 3. Документационное обеспечение делового общения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Официально-деловой стиль как один из функциональных стилей русского языка.</li> <li>2. Основные виды и структура деловой документации</li> <li>3. Требования к составу, расположению и оформлению реквизитов управленческих документов.</li> <li>4. Виды бланков документов, особенности их применения.</li> <li>5. Основные правила оформления личной документации.</li> <li>6. Основные правила оформления протоколов заседаний (совещаний).</li> <li>7. Виды, структура и принципы составления и оформления деловых писем.</li> <li>8. Систематизация и формы хранения документов.</li> </ol>	Опрос, упражнения на составление основных видов деловой документации
Тема 4. Невербальные средства делового общения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Визуальная составляющая в межличностном общении.</li> <li>2. Основные виды невербальной коммуникации</li> <li>3. Поведение с собеседниками различных психологических типов.</li> <li>4. Техника постановки вопросов и ответов на них.</li> <li>5. Невербальные средства повышения делового статуса.</li> <li>6. Приемы невербальной коммуникации для создания «благоприятного психологического климата».</li> </ol>	Опрос, подготовка докладов для дискуссии, тестирование
Тема 5. Деловая этика и деловой протокол	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этические основы профессиональной деятельности.</li> <li>2. Основные правила делового этикета.</li> <li>3. Протокольные мероприятия.</li> <li>4. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.</li> </ol>	Опрос, подготовка докладов для дискуссии, тестирование
Тема 6. Понятие и основные виды организационной культуры	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятия организационной и корпоративной культуры.</li> <li>2. Структура и функции организационной культуры.</li> <li>3. Основные виды организационной культуры.</li> <li>4. Методы формирования организационной культуры.</li> </ol>	Опрос, подготовка докладов для дискуссии, тестирование



Тема 7. Методика и тактика проведения деловой беседы, совещания и деловых переговоров	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классификация деловых бесед.</li> <li>2. Правила подготовки и этапы проведения деловой беседы.</li> <li>3. Подготовка и процесс проведения делового совещания.</li> <li>4. Правила подготовки деловых переговоров.</li> <li>5. Основные стили ведения деловых переговоров.</li> <li>6. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях.</li> <li>7. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.</li> </ol>	Опрос, подготовка докладов для дискуссии, тестирование
Тема 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Порядок приема посетителей и общение с ними.</li> <li>2. Основные способы совершенствования навыков слушания</li> <li>3. Правила ведения делового телефонного разговора.</li> <li>4. Выбор техники проведения делового телефонного разговора.</li> <li>5. Принципы рационализации телефонного общения.</li> </ol>	Опрос, подготовка докладов для дискуссии, тестирование
Тема 9. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности западной деловой культуры</li> <li>2. Особенности восточной деловой культуры.</li> <li>3. Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др.</li> <li>4. Национальные особенности невербального общения.</li> <li>5. Основные проблемы межкультурного общения.</li> </ol>	
Тема 10. Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные методы анализа поведения деловых партнеров.</li> <li>2. Методы определения удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания.</li> <li>3. Методы анализа факторов успеха и провала.</li> <li>4. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров.</li> <li>5. Определение причин неудовлетворенности деловых партнеров.</li> <li>6. Проверка документации: протоколов, договоров, актов, стенограммы беседы.</li> </ol>	Опрос, подготовка докладов для дискуссии, тестирование

## **6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1 Формы внеаудиторной самостоятельной работы**

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины Б1.В.03.ДВ.03.02 «Деловые коммуникации (практикум)» - глубоко изучить, используя рекомендованную литературу, основные теоретические аспекты дисциплины, связанные с современными проблемами деловой коммуникативной сферы.

Самостоятельная работа студента в процессе изучения дисциплины включает:

- освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;
- изучение корпоративных образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельный поиск информации в Интернете;
- выполнение разноуровневых задач и творческих заданий;
- консультации по наиболее сложным вопросам;
- участие в работе научного кружка по кафедре и ежегодных студенческих научных конференций;
- выполнение контрольной работы;
- подготовку к зачету.

На самостоятельную работу студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма», очно-заочная форма обучения, отводится 96 часов учебного времени (таблица 6).

Таблица 6 – Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)» для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма», очно-заочная форма обучения

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися	Форма внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией	1. Основные подходы к изучению коммуникации. 2. Неличные формы деловых коммуникаций. 3. Коммуникативная среда и сферы коммуникации. 4. Электронная коммуникация. Сущность и особенности. 5. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. <b>Рекомендуемые источники:</b> раздел 8 (№ 1, 2), раздел 9 (6 - 12)	Изучение теоретического материала по теме. Работа с учебной и справочной литературой. Поиск информации по заданной теме, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к семинару и подготовка к ответам на проблемные вопросы. Подготовка к решению тестовых заданий
Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора	1. Речевая самопрезентация в деловом общении. 2. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. 3. Дистанционное общение с использованием современных технических средств. <b>Рекомендуемые источники:</b> раздел 8 (№ 1, 2, 3), раздел 9 (2, 5–12)	Беседа с целью диагностики уровня речевой и логической культуры студентов. Учебная дискуссия по проблеме использования риторического инструментария в процессе делового разговора. Решение ситуационных задач, направленных на формирование умений использования эффективных способов и технологий устной деловой речи.
Тема 3. Документационное обеспечение делового общения	1. ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Национальный Стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов".	Опрос студентов по теме. Обсуждение актуальных Вопросы документирования информационно-справочной деятельности в организации. Анализ и разбор деловой ситуации по подготовке служебного письма. Составление и оформление проекта служебного письма. Обсуждение результатов работы по составлению и оформлению проекта

	<p>2. Виды и порядок оформления протоколов заседаний.</p> <p>3. Технология работы с документами.</p> <p>4. Систематизация документов.</p> <p><b>Рекомендуемые источники:</b> раздел 8 (№ 1, 2, 5), раздел 9 (5 - 12)</p>	<p>служебного письма.</p>
<p>Тема 4. Невербальные средства делового общения</p>	<p>1. Тактильная коммуникация.</p> <p>2. Понятие «паравербальная коммуникация»</p> <p>3. Примеры влияния элементов паравербальной коммуникации на смысл вербального сообщения.</p> <p><b>Рекомендуемые источники:</b> раздел 8 (№ 1, 2, 3), раздел 9 (1, 7 - 12)</p>	<p>Подготовка к практическим занятиям Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадах, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям</p>
<p>Тема 5. Деловая этика и деловой протокол</p>	<p>1. Этические основы осуществления профессиональной деятельности в различных сферах.</p> <p>2. Ключевые правила делового этикета.</p> <p>3. Понятие делового протокола, его значение в деловом общении.</p> <p>4. Характеристика протокольных мероприятий</p> <p>5. Порядок проведения протокольных мероприятий</p> <p><b>Рекомендуемые источники:</b> раздел 8 (№ 1, 2, 4), раздел 9 (3, 4, 7–12)</p>	<p>Подготовка к практическим занятиям Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадах, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям</p>
<p>Тема 6. Понятие и основные виды организационной культуры</p>	<p>1. Характеристика организационной культуры.</p> <p>2. Взаимовлияние менеджмента и организационной культуры</p> <p>3. Специфические культурные ценности организации</p> <p><b>Рекомендуемые источники:</b> раздел 8 (№ 1,</p>	<p>Подготовка к практическим занятиям. Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадах, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к</p>

	2), раздел 9 (6 - 12)	практическим занятиям
Тема 7. Методика и тактика проведения деловой беседы, совещания и деловых переговоров	<p>1.Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами.</p> <p>2. Техника и тактика аргументирования.</p> <p>3. Психологические приемы влияния на партнера.</p> <p>4.Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.</p> <p>7. Условия эффективности деловых переговоров.</p> <p><b>Рекомендуемые источники:</b> раздел 8 (№ 1, 2, 4), раздел 9 (3, 4, 7–12)</p>	Подготовка к практическим занятиям. Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям
Тема 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров	<p>1. Методы управления потоком посетителей.</p> <p>2. Основные варианты приема посетителей в офисе.</p> <p>3. Основные принципы рационализации общения по телефону.</p> <p><b>Рекомендуемые источники:</b> раздел 8 (№ 1, 2, 4), раздел 9 (3, 4, 7–12)</p>	Подготовка к практическим занятиям. Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям
Тема 9. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями	<p>1. Особенности невербального общения в различных странах?</p> <p>2. Роль эмоций в процессе взаимодействия представителей разных культур?</p> <p>3. Культурные различия в оценке эмоции.</p> <p>4. Основные проблемы межкультурного общения в деловой коммуникации.</p> <p>5. Основные способы решения проблем в области межкультурного общения.</p> <p><b>Рекомендуемые</b></p>	Подготовка к практическим занятиям. Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям

	<b>источники:</b> раздел 8 (№ 1, 2, 4), раздел 9 (3, 4, 7–12)	
Тема 10. Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний	1. Суть и значение критического анализа поведения сторон. 2. Порядок определения удачных и неудачных результатов проведения деловых переговоров, встреч и совещаний. 3. Возможные причины неудовлетворенности противоположной стороны после проведения деловых переговоров, встречи совещаний. 4. Порядок проведения проверки документации после переговоров <b>Рекомендуемые источники:</b> раздел 8 (№ 1, 2, 4), раздел 9 (3, 4, 7–12)	Подготовка к практическим занятиям. Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям

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

В аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов входит работа с учебной, научной и справочной литературой, работа с интернет-ресурсами, подготовка к практическим занятиям, выполнение контрольной работы, подготовка к зачету.

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы приведены в п. 10.

### *Перечень контрольных вопросов по дисциплине*

1. Основные этапы развития теории коммуникации.
2. Элементы коммуникационного процесса.
3. Коммуникационные барьеры и их причины.
4. Коммуникационные стили и роли участников коммуникационного процесса.

5. Деловой разговор как особая разновидность устной речи, целевые установки речи.

6. Особенности устной деловой речи: презентация, монолог, диалог, интервью.

7. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций.

8. Правила построения эффективной презентации.

9. Основные логические законы и их применение в деловой речи.

10. Культура делового спора.

11. Логическая аргументация, ее структура.

12. Структура организационно-распорядительной документации.

13. Виды и порядок оформления деловых документов.

14. Систематизация и формы хранения документов.

15. Невербальные средства делового общения.

16. Этические основы профессиональной деятельности.

17. Основы делового этикета.

18. Порядок проведения протокольных мероприятий.

19. Понятие и основные виды организационной культуры

20. Соотношение менеджмента и организационной культуры.

21. Классификация деловых бесед.

22. Подготовка и процесс проведения делового совещания.

23. Подготовительные мероприятия и порядок проведения деловых переговоров.

24. Стили ведения деловых переговоров.

25. Порядок приема посетителей в офисе и общение с ними.

26. Правила ведения делового телефонного разговора.

27. Национальные стили ведения деловых переговоров.

28. Национальные особенности невербального общения.

29. Основные проблемы межкультурного общения.

30. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания.

***Примерные темы докладов:***

1. Значение деловых коммуникаций в профессиональной сфере.
2. Эффективные способы устранения коммуникационных барьеров в профессиональной сфере.
3. Философский подход к изучению коммуникации.
4. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.
5. Современные формы и средства коммуникаций в профессиональной сфере.
6. Значение и правила вербальных и невербальных коммуникаций.
7. Значение ораторского искусства в сфере деловых коммуникаций.
8. Устная деловая речь: правила успешного построения.
9. Интервью: процесс организации и проведения.
10. Порядок формирования убедительной аргументации.
11. Эффективные способы опровержения доводов оппонента.
12. Особенности документооборота в современных организациях.
13. Безопасные способы хранения документов.
14. Формирование благоприятного психологического климата в организации.
15. Правильная постановка вопросов и ответов на них.
16. Особенности жестикულიции различных национальностей.
17. Характеристика личности по мимике лица.
18. Спор в деловом общении.
19. Ключевые элементы делового этикета в профессиональной сфере.
20. Протокольные мероприятия: правила организации и проведения.
21. Специфика общения во время деловой беседы в профессиональной сфере.
22. Подготовка делового совещания: выбор подходящего стиля.
23. Правила успешного дискутирования в сфере инвестиционного и финансового менеджмента, корпоративного и антикризисного управления, управления проектами.



24. Действенные способы управления конфликтами в профессиональной сфере.
25. Контролирование эмоций при ведении деловых переговоров в профессиональной сфере.
26. Типы партнеров и особенности их поведения во время деловых переговоров в профессиональной сфере.
27. Прием посетителей: рационализация процесса.
28. Успешный деловой телефонный разговор.
29. Стили ведения деловых переговоров (на примере европейских и азиатских стран).
30. Специфика ведения деловых переговоров в России в профессиональной сфере.
31. Правила организации аналитической работы после проведения деловых переговоров в профессиональной сфере.
32. Основные трудности при ведении деловых переговоров в профессиональной сфере.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Основными формами текущего контроля знаний являются:

- обсуждение вынесенных в планах семинарских (практических) занятий вопросов тем и контрольных вопросов;
- решение тестов, кейсов и их обсуждение в точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;
- написание контрольной работы;
- обсуждение законодательных, правовых и нормативных актов.

О подходе к оценке знаний студентов преподаватель информирует студентов на первом семинарском (практическом) занятии. На последнем семинарском (практическом) занятии студентам сообщается оценка, которую

они получают по итогам работы в семестре. Студенты могут улучшить свою оценку по итогам работы в семестре за счет отработки пропущенных занятий. Отработка пропусков, имевших место по причине работы студентов во время занятий, не допускается.

Промежуточный контроль по учебной дисциплине «Цены и ценообразование» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» проводится в форме зачета в виде ответов на вопросы.

Критерии балльно-рейтинговой оценки текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры «Философия, история и право».

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

Перечень компетенций и их структура в виде знаний, умений содержатся в разделе 2 рабочей программы «Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине».

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний**

### ***Вопросы для подготовки к зачету:***

1. Понятие коммуникации, содержание, структура, виды и формы деловой коммуникации.
2. Характеристика коммуникационного процесса.
3. Электронная коммуникация. Сущность и особенности.
4. Критерии эффективности деловой коммуникации.
5. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
6. Определение решения. Подходы к принятию решений. Организационные решения. Среда принятия решения.
7. Структура организационно-распорядительной документации.
8. ГОСТ Р 7.0.97–2016. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».
9. Виды служебных писем. Составление и оформление деловых писем.
10. Лидерство в организациях. Стили лидерства.

11. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп.
12. Особенности управления конфликтами в организациях.
13. Роль информации в деловом общении.
14. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.
15. Понятия речевой культуры делового общения.
16. Мотивация речи.
17. Риторический инструментарий речи.
18. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
19. Характеристика видов речи: монолог, диалог, презентация, интервью.
20. Понятия логической культуры речи.
21. Особенности применения законов логики в деловой речи.
22. Понятие аргумент, умозаключение.
23. Искусство рассуждать и убеждать.
24. Сочетание логики и аргументации.
25. Способы опровержения доводов оппонента.
26. Психологические типы собеседников.
27. Определение психологического состояния собеседника по его манере говорить.
28. Позиция слушателя и говорящего.
29. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
30. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
31. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
32. Понятие невербальной культуры делового разговора.
33. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника. Паравербальная коммуникация.
34. Невербальные средства повышения делового статуса.
35. Национальные особенности невербального общения.
36. Этика личности и корпоративная этика.

37. Понятие протокольного мероприятия.
38. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
39. Подготовка к проведению деловой беседы.
40. Проведение деловой беседы.
41. Подготовка и проведение делового совещания.
42. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
43. Виды переговоров и особенности их проведения.
44. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
45. Процедура приема посетителей.
46. Правила ведения делового телефонного разговора.
47. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.
48. Спор в деловом общении
49. Характеристика стилей ведения деловых переговоров.
50. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями.

### ***Примеры тестовых заданий***

#### **Вариант1**

**1. К теоретическим предпосылкам дисциплины «Деловые коммуникации» относятся такие психологические теории, как:**

- 1) социальная психология;
- 2) психофизика;
- 3) психология личности;
- 4) клиническая психология;
- 5) профессиональная психология.

**2. Установите иерархию (последовательность удовлетворения) потребностей личности, предложенную в концепции А.Маслоу:**

- 1) потребности в привязанности и любви;
- 2) потребности в безопасности;
- 3) потребности в уважении и одобрении;
- 4) когнитивные потребности;
- 5) физиологические потребности

**3. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка**

- 1) языка тела и слов
- 2) языка телодвижений и письменной речи
- 3) устной речи и ее параметров
- 4) языка телодвижений и диапазонов речи

**Вариант 2**

**1. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания**

- 1) интеллектуального и делового
- 2) эмоционального и культурного
- 3) эмоционального и интеллектуального
- 4) рационального и делового

**2. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций**

- 1) вербальных и устных
- 2) вербальных и невербальных
- 3) письменных и невербальных
- 4) устных и невербальных

**3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений**

- 1) устных и письменных
- 2) слов и жестов
- 3) жестов и мимики
- 4) устных и бессловесных

**Вариант 3**

**1. Части организации, выполняющие в ней определенные функции, называются ее**

- 1) элементами
- 2) подсистемами
- 3) частями
- 4) структурами

**2. Организационная система, влияющая на свое окружение и испытывающая влияние со стороны других систем, называется**

- 1) закрытой
- 2) активной
- 3) открытой
- 4) пассивной

### **3. Вариативность факторов, на которые реагирует организация, называется**

- 1) подвижность среды
- 2) неопределенность среды
- 3) статичность среды
- 4) сложность среды

#### ***Примеры практико-ориентированных заданий***

##### **Задание 1**

Компания UPS стремилась стать конкурентом Почтовой службе США и победила. Она специализируется на доставке небольших посылок, ежедневно вручая более 13 млн. посылок клиентам. Рекламные ролики по телевидению спрашивают: «Чем Коричневый гигант может вам помочь?» - что свидетельствует о намерении компании расширять деятельность по оказанию глобальных информационных услуг. Деятельность работников компании регламентируется разнообразными четкими правилами и процедурами. Как загрузить грузовик, как закрепить привязные ремни, как ходить, как носить ключи. Требуется носить чистую униформу каждый день, черные или коричневые туфли, нельзя носить бороду, волосы не должны касаться воротничка и т. д. Контролеры ежедневно проводят трехминутные инспекции водителей грузовиков. За рабочим столом не разрешается ни есть, ни пить. В компании четко осуществляется жесткое разделение труда. В ней процветает писанина, но одновременно компания является лидером в использовании новых технологий. Водители используют карманные компьютеры, чтобы учитывать все – от расхода топлива и пройденных километров до информации о доставленных посылках. Все водители ежедневно получают распечатки, содержащие информацию о целях и планируемых результатах.

Вопросы:

1. Дайте характеристику коммуникативной модели компании UPS, оценив ее позитивные и негативные стороны.

2. Назовите особенности вербальной и невербальной коммуникации компании UPS. Какое влияние они оказывают на конкурентоспособность компании?

### **Задание 2**

Деловая беседа может принять форму переговоров, если стороны имеют противоположные интересы и необходимость согласования значимых условий. Рассмотрите ситуации и составьте диалоги, используя центральный или периферический путь убеждения.

1. Художник рекламного агентства «Талант» Ю.М. Гриценко направлен на стажировку в Санкт-Петербург для повышения квалификации, о чем заключен договор между работником и работодателем. На время стажировки за Ю.М. Гриценко сохраняется место работы, ему выплачивается средняя заработная плата. Проезд к месту обучения и проживание работник оплачивает самостоятельно, но просит руководителя, чтобы компания компенсировала эти расходы. Обоснована ли эта просьба?

2. Н.Л. Семенова устраивается на работу в компанию «Старт». В связи с тем, что компания находится в Оренбурге, а Н.Л. Семенова имеет прописку в Оренбургской области, руководитель принимает ее на работу по совместительству. Но она претендует на трудоустройство в компанию как по основному месту работы. Обоснованы ли ее претензии?



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

Таблица 8 – Типовые оценочные средства для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной «Деловые коммуникации (практикум)» направления 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма», очно-заочная форма обучения

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
УК-1	Способность к восприятию межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах, анализу и мировоззренческой оценке происходящих процессов и закономерностей	1. Использует знания о закономерностях развития природы, межкультурного разнообразия общества для формирования мировоззренческой оценки происходящих процессов	<p align="center"><b>Задание 1</b></p> <p>Определите, о каких деловых партнерах идет речь.            А. Представители Северной Америки.            Б. Представители Китая.            В. Представители Японии.</p> <p>1. Обычно делегация на переговорах состоит из нескольких человек; при этом большое значение имеет достижение консенсуса внутри группы.</p> <p>2. Действует правило трех «нет»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• нельзя приходить без визитных карточек;</li> <li>• нельзя не иметь материалов о своей компании и своем предложении;</li> <li>• нельзя отклоняться от протокола в одежде и внешнем виде.</li> </ul> <p>3. Отказ может выражаться завуалированно, например фразами: «Мы изучим этот вопрос»; «Мы хотели бы получить еще несколько отзывов на ваши идеи».</p>
			<p align="center"><b>Задание 2</b></p> <p>Определите, о каких деловых партнерах идет речь.            А. Представители Северной Америки.            Б. Представители Китая.            В. Представители Японии.</p> <p>1. Допустимо приветствие с помощью рукопожатия. Объятия и поцелуи (как способ приветствия или прощания) так же, как и другие формы телесных контактов, абсолютно неприемлемы.</p> <p>2. Будьте готовы к неформальному общению: вас могут спросить о</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>возрасте, семейном положении, детях, радушно пригласить в гости или в ресторан на обед.</p> <p>3. Представляясь, опускайте отчество – оно может вызвать только путаницу.</p> <p>4. При официальном представлении принято указывать все свои титулы полностью. Обращение только по фамилии неприемлемо.</p>
			<p style="text-align: center;"><b>Задание 3</b></p> <p>Определите, о каких деловых партнерах идет речь.</p> <p>А. Представители Северной Америки. Б. Представители Китая. В. Представители Японии.</p> <p>Характерен высокий темп речи: налицо стремление как можно быстрее и эффективнее изложить свои идеи.</p> <p>2. Вместе с тем окончательное решение о сделке (покупке/продаже) может замедлиться из-за финансового и стратегического планирования, привлечения юристов и других экспертов (ситуация так называемого «аналитического паралича»).</p> <p>3. В деловых письмах всегда следует ссылаться на имена людей, которые представили вас партнеру.</p>
			<p style="text-align: center;"><b>Задание 4</b></p> <p>Установите правильные соответствия:</p> <p>А. Италия Б. Япония, В. Бразилия, Г. США Д. Россия</p> <p>1. В качестве обращения используется фамилия.</p> <p>2. Культурной нормой является обращение по имени, даже – еще демократичнее: используются уменьшительные имена.</p> <p>3. К жителям этой страны обращаются по имени, но с добавлением титула.</p> <p>4. При обращении к людям разных специальностей к имени обычно прибавляется название профессии.</p> <p>5. Принято традиционное уважительное обращение по имени и отчеству</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
		2. Использует навыки философского мышления и логики для формулировки аргументированных суждений и умозаключений в профессиональной деятельности	<b>Задание 1</b> Проанализируйте логический закон тождества ( $A=A$ ) и приведите примеры его применения в деловой коммуникации
			<b>Задание 2</b> Проанализируйте логический закон противоречия ( $A$ не может в одно и то же время быть $B$ и не - $B$ ) и приведите примеры его применения в деловой коммуникации
			<b>Задание 3</b> Проанализируйте логический закон исключенного третьего (« $A$ есть $B$ » и « $A$ есть не- $B$ ») и приведите примеры его применения в деловой коммуникации
			<b>Задание 4</b> Проанализируйте логический закон достаточного основания и приведите примеры его применения в деловой коммуникации
		3. Работает с различными массивами информации для выявления закономерностей функционирования человека, природы и общества в социально-историческом и этическом контекстах	<b>Задание 1</b> Используя справочную литературу, а также ресурсы Интернета, подготовьте информацию по вопросу: как следует действовать в мире реального бизнеса – согласно стереотипам или нарушая их? Аргументируйте свою позицию. Стереотипы 1. Русские добры и терпеливы. 2. Немцы аккуратны и пунктуальны. 3. Французы галантны и жизнерадостны. 4. Американцы патриотичны и деловиты
			<b>Задание 2</b> Можно ли выбрать из приведенных ниже коммуникативных и лингвистических компетенций современного экономиста – специалиста в области денежного обращения, финансов, менеджмента и т.д. – три наиболее существенные? Аргументируйте свой ответ. Экономист-профессионал сегодня должен: • обладать способностью логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; • владеть культурой устной речи; • знать основные правила орфографии и пунктуации и уметь применять их на практике; • владеть приемами эффективной

Код компет енции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>коммуникации, речевыми стратегиями и тактиками;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• знать особенности межнационального делового общения;</li> <li>• уметь осуществлять отбор информации, проверку ее достоверности;</li> <li>• понимать, что культура мышления тесно связана с культурой речи.</li> </ul> <p><b>Задание 3</b></p> <p>Предложите этически корректные приемы исправления речевых ошибок:</p> <p>А. Прямое (в присутствии многих людей) указание на речевую ошибку.</p> <p>Б. Прямое (при общении tête-à-tête) указание на речевую ошибку.</p> <p>В. Непрямое воздействие: следует подарить последнее издание «Словаря трудностей современного русского языка».</p> <p>Г. Непрямое воздействие: пожаловаться на собственные коммуникативные неудачи и спросить совета.</p> <p><b>Задание 4</b></p> <p>В процессе общения необходимо осторожно выбирать слова. Замените «острые» реплики на корректные:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ваша мысль абсолютно неверная.</li> <li>2. Я Вам докажу, что это не так.</li> <li>3. Я с Вами совершенно не согласен.</li> <li>4. Действовать надо так, а не иначе.</li> </ol>
ПKN-4	Владение основными теориями управления человеческими ресурсами и формирования организационно й культуры, а также принципами построения компенсационны х систем для решения управленческих задач	1. Анализирует состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах.	<p><b>Задание 1</b></p> <p>Вы всеми силами стремитесь к заключению крупного контракта и в ходе переговоров о продаже узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе, но если вы намекнете ему о такой возможности, то он, вероятно, передаст заказ вашей фирме. <i>Как вы поступите?</i></p> <p><b>Задание 2</b></p> <p>Вы чувствуете, что намеченные на день дела Вы не успеваете сделать вовремя. Помимо того, что уже выполнено, еще нужно провести совещание с руководителями подразделений, заказать билеты на самолет для предстоящей командировки, сделать заказ на поставку товаров и встретиться с рабочими по поводу внедрения в производство новой</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>технологии.</p> <p><i>Вопросы:</i></p> <p>1. Станете ли Вы стараться все успеть сделать самому?</p> <p>2. Перепоручите ли какие-нибудь дела своим подчиненным? Если да, то какие и кому?</p> <p>3. Что Вы перенесете на другие дни?</p> <p><b>Задание 3</b></p> <p>Вы менеджер на фирме, производящей программные продукты для ПЭВМ. На одной из презентаций вы знакомитесь с молодой дамой (молодым человеком), которая(ый) недавно была (был) управляющей(им) на фирме-конкуренте. По какой-то причине она (он) была (был) уволена(ен) и, теперь держит обиду на эту фирму. Вы можете начать ухаживать или, наоборот, принять ухаживания. Или можете взять ее (его) на работу. В ином случае, можете просто пообещать взять ее (его) на работу. Обида так сильна, что она (он) с удовольствием расскажет обо всех планах конкурента.</p> <p><i>Задание по кейсу.</i></p> <p><i>Пойдете ли Вы на тот, или иной шаг? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.</i></p> <p><b>Задание 4</b></p> <p>Вы менеджер из крупной компании по продаже автомобилей. Компания имеет широкую сеть дилеров. Недавно у одного из них, работающего на важной сбытовой территории, начались неурядицы в семье. Дело идет к разводу, но дилер пытается приостановить и изменить решение, принятое его женой. В недалеком прошлом это был один из самых опытных и результативных продавцов вашей фирмы и имел торговую привилегию.</p> <p><i>Задание по кейсу.</i></p> <p><i>Удастся ли ему сохранить семью, как скоро войдет в норму его семейная жизнь? Сейчас же большое количество продаж теряется. Вы как менеджер имеете юридическую возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как вы поступите? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.</i></p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
		2. Применяет знания роли и места управления человеческими ресурсами в общеорганизационном управлении и его связи со стратегическими задачами организации.	<p><b>Задание 1</b></p> <p>Вы менеджер по производству на фирме, выпускающей холодильники. Недавно Вы узнали, что конкурирующая фирма придала своим холодильникам свойство, которого в ваших холодильниках нет, но которое окажет большое влияние на сбыт. Например, в холодильниках «NO FROST» теперь можно хранить продукты не только в вакуумной упаковке, но и обычные, не боясь их усыхания. На ежегодной специализированной выставке фирмы-конкурента будет офис для гостей, и на одном из приемов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве холодильника и о том, каким образом это было достигнуто. Вы можете послать своего сотрудника на этот прием под видом нового дилера, чтобы узнать о нововведении.</p> <p><i>Задание по кейсу.</i>  <i>Пойдете ли Вы на такой шаг? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.</i></p> <p><b>Задание 2</b></p> <p>Вы главный менеджер известной фирмы, и из всех сил стараетесь добиться заключения выгодного контракта на большую сумму продаж с одной компанией. В ходе переговоров узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У Вас нет желания брать его к себе на работу, но, если Вы намекнете ему об этой возможности, он скорее всего передаст заказ именно Вам.</p> <p><i>Задание по кейсу.</i>  <i>Как поступите Вы? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.</i></p> <p><b>Задание 3</b></p> <p>Вы менеджер по маркетингу и хотите сделать выборочный опрос потребителей об их реакциях на товар конкурента. Для этого Вы должны провести опрос якобы от лица несуществующего «Института маркетинга и конъюнктуры рынка».</p> <p><i>Задание по кейсу.</i>  <i>Сделаете ли Вы такой опрос? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.</i></p> <p><b>Задание 4</b></p> <p>Вы менеджер по персоналу. В вашу фирму</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>пришла молодая способная женщина, желающая стать торговым агентом. Уровень ее квалификации значительно выше, чем у претендентов-мужчин на эту должность. Но прием ее на работу неизбежно вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда Ваших торговых агентов, среди которых женщин нет, а также может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы.</p> <p><i>Задание по кейсу.</i>  <i>Возьмете ли Вы эту женщину на работу? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.</i></p>
		3. Владеет навыками анализа принципов и основ формирования компенсационных систем для решения задач управления и оценки рисков их применения.	<p style="text-align: center;"><b>Задание 1</b></p> <p>Сотрудник постоянно уклоняется от ответственности, переспрашивает, как следует выполнять текущую работу, но в результате все делает весьма старательно. Сотрудник работает в компании более полугода. <i>Чем может быть вызвана эта ситуация? Каковы Ваши действия?</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Задание 2</b></p> <p>Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы». Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».</p> <p><i>Вопросы для анализа ситуации:</i>  <i>Какие цели и условия эффективности</i></p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p><i>коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?</i>  <i>Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?</i>  <i>Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?</i>  <i>Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?</i></p> <p><b>Задание 3</b></p> <p>Ситуация: Вы работаете менеджером в средней по размеру фирме. В руководимом вами трудовом коллективе, как вам стало известно, имеется неформальный лидер. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам.</p> <p>Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре управления. Неформальный лидер, как Вам сообщили, против предстоящих перемен.</p> <p><i>Разработайте стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера.</i>  <i>Выберите одну из альтернатив поведения менеджера:</i>  <i>Уволить несогласного лидера;</i>  <i>Проигнорировать его мнение;</i>  <i>Привлечь на свою сторону;</i>  <i>Прочее (обосновать).</i></p> <p><b>Задание 4</b></p> <p>В коллективе отдела одного НИИ газовой промышленности за годы совместной работы сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями.</p> <p>В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с</p>



Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. Он значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Задания подчиненным старался давать как можно более подробно, считая, что сотрудники недостаточно компетентны в данных вопросах и что они строго должны придерживаться инструкций.</p> <p>Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты. Решив, что нужно оздоровить коллектив, начальник отдела предложил уйти на пенсию нескольким сотрудникам, взяв на их место молодых специалистов. Однако положение не улучшилось.</p> <p><i>Ваше мнение относительно возникшей ситуации и направлений ее исправления?</i></p> <p><i>Определите:</i></p> <p><i>тип конфликта;</i></p> <p><i>состав конфликтующих сторон;</i></p> <p><i>поводы и истинные причины возникновения конфликтной ситуации;</i></p> <p><i>методы и конкретные пути разрешения конфликта.</i></p>
ПKN-8	Владения методами стратегического и маркетингового анализа организаций (рынков, продуктов), разработки и осуществления стратегии организации с учетом запросов и интересов различных заинтересованных сторон	1. Использует знания в области теории и практики стратегического менеджмента с использованием аналитического инструментария	<p><b>Задание 1</b></p> <p><i>Используя теорию лидерства Херси-Бланчарда, проанализируйте ситуацию:</i></p> <p>Вас назначили на новую должность. Предыдущий руководитель не вмешивался в дела группы. Группа адекватно следовала своему направлению работы и выполняла поставленные задачи. Внутренние отношения в группе находятся на хорошем уровне.</p> <p>Возможные способы воздействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предпринимайте шаги, направляя подчиненных к работе, определенной должным образом;</li> <li>- вовлекайте подчиненных в процесс принятия решений, оказывая поддержку дельным предложениям;</li> <li>- обсудите производительность труда</li> </ul>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>группы в прошлом, а затем рассмотрите необходимость новой практики; - предоставьте группу самой себе.</p>
			<p style="text-align: center;"><b>Задание 2</b></p> <p><i>Используя теорию лидерства Херси-Бланчарда, проанализируйте ситуацию:</i> Полученная вами информация указывает на некоторые трудности во взаимоотношениях подчиненных одной из групп. Группа имеет хорошую производственную репутацию. Члены группы эффективно выполняли сложные задачи и успешно справлялись с работой в течение всего прошлого года. Все они обладают достаточной квалификацией. Возможные способы воздействия: - рассмотрите необходимость внедрения новой практики и обсудите ваше решение с подчиненными; - предоставьте членам группы возможность самим решить возникшие проблемы; - действуйте быстро и твердо, корректируя и направляя; - участвуйте в обсуждении проблемы, оказывая подчиненным поддержку, не нарушая отношений соподчинения</p>
			<p style="text-align: center;"><b>Задание 3</b></p> <p><i>Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопросы:</i> Вы намечает изменения в структуре, новые для вашей группы. Члены группы внесли свои предложения, касающиеся планируемых изменений. Группа работала продуктивно, в своих действиях демонстрируя гибкость. При выполнении задания необходимо ответить на следующие вопросы. 1. В чем состоит задача руководителя в данной ситуации? 2. Каков уровень зрелости группы в соотношении с поставленными задачами? 3. Какой стиль поведения в данной ситуации наиболее рационален?</p>
			<p style="text-align: center;"><b>Задание 4</b></p> <p><i>Кейс «Основа успеха Билла Гейтса»</i> Уильям Х. Гейтс, возможно, является одним из самых влиятельных людей в отрасли, производящей персональные компьютеры. В 1980 г. в его компанию</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>"Майкрософт" обратилась корпорация "Аи Би Эм" относительно разработки операционной системы для ее нового персонального компьютера. Благодаря усилиям недавно нанятого программиста "Майкрософт" смогла предложить "Аи Би Эм" теперь всем известную программу MS-DOS, которая используется во всех персональных компьютерах "Аи Би Эм" и совместимых с ними компьютерах. Впоследствии "Майкрософт" стала буквально незаменимой в отрасли компьютеров. Компания поставляла математическое обеспечение, которое профессиональные программисты используют на компьютерах производства "Аи Би Эм" и "Эппл". Под руководством Гейтса "Майкрософт" установила стандарты для программ, которые управляют сетями персональных компьютеров и периферийных устройств. В данный момент разрабатывается операционная система для второго поколения персональных компьютеров "Аи Би Эм". Стратегия установления новых стандартов, что в дальнейшем гарантирует долю на многих рынках, сделала "Майкрософт" крупнейшей компанией по разработке математического обеспечения в США, а Гейтса — миллиардером. Согласно журналу "Уолл Стрит Джарнл", «эта стратегия основывается исключительно на силе воли господина Гейтса, а также на его умении убеждать, уговаривать, а иногда и припугивать своих самых крупных клиентов, заставляя их покупать умопомрачительные персональные компьютеры, которые на каждом шагу пользуются услугами "Майкрософт"».</p> <p>Вопросы к кейсу:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Влиятелен ли Билл Гейтс? Обладает он больше властью или харизмой?</li> <li>2) Какой тип власти он использует?</li> <li>3) Можно ли назвать Гейтса лидером?</li> <li>4) Использует ли Билл Гейтс для своего влияния такие методы, как убеждение или вовлечение трудящихся в принятие решений?</li> </ol>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
		2. Владеет методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении деятельностью организации	<p><b>Задание 1</b></p> <p>Крупная фирма открыла филиал в другом городе. Начальнику отдела сбыта поручили обучить своего коллегу по сбыту этого регионального филиала. Он начал учить, но в личной беседе сказал своему коллеге, что его знания стоят денег и делиться ими он не намерен. Перспективы роста начальника отдела сбыта – руководитель филиала. Особенность данного предприятия – большая специфика работы в области сбыта. Причем если действовать просто по разработанным инструкциям, уходит очень много времени, из-за многочисленных региональных особенностей.</p> <p><i>Каким образом в деловой беседе коллега может подействовать на начальника отдела сбыта поделиться своими знаниями с ним?</i></p> <p><b>Задание 2</b></p> <p>Существует торгово-закупочная фирма по сбыту продуктов питания, расфасованных в стеклянную тару. Однажды директору фирмы доложили, что бригада грузчиков поставила вопрос: «Или увеличение заработной платы в 1,5 раза, или вся бригада завтра пишет заявление об увольнении, и уходят в другую компанию, которая недавно въехала в соседнее помещение, и где такую заработную плату платят».</p> <p><i>Как директору найти этический выход из этой конфликтной ситуации? Скажите можно ли уволить всю бригаду или лучше согласиться на их требования?</i></p> <p><b>Задание 3</b></p> <p>1. Вы возглавляете старую крупную фирму. Многие сотрудники в ней работают десятки лет. Фирма разрослась. Это привело к тому, что расходы на управленческий персонал непомерно выросли, а конкурентоспособность фирмы падает. Вы задумали крупномасштабную реорганизацию, в результате которой будут сокращены многие сотрудники, некоторые начальники подразделений потеряют своих заместителей, а многие и сами будут вынуждены стать заместителями, в связи с</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>укрупнением подразделений и изменением их функций.  <i>Какие аргументы Вы приведете в своем выступлении перед руководителями верхнего и среднего управленческих звеньев о необходимости проведения реорганизации?</i></p>
			<p><b>Задание 4</b></p> <p>На предприятии формально относятся к организации труда. Потери рабочего времени практически не снижаются. За полгода из-за прогулов, опозданий и по другим причинам потеряны сотни человеко-дней. Много рабочего времени расходуется за простоем оборудования. Опоздания происходят из-за плохой работы городского транспорта. Неудивительно, что на предприятии большой процент брака.  <i>Какие аргументы Вы приведете в своем выступлении перед рабочими с предложениями и требованиями по устранению недостатков?</i></p>
		3. Проводит стратегический анализ макро- и микросреды организации, владеет навыками оценки ее конкурентоспособности и формирования компетенций и не копируемых конкурентных преимуществ компании	<p>У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение. Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В результате выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожение, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.  <i>Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?</i></p>

Процедуры оценивания знаний, умений и владений регулируются соответствующими приказами, распоряжениями ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов.

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

### *Нормативно-правовые документы*

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 ИСО 15489.1-2007. СИБИД. Управление документами. Общие требования. Утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 12.03.2007 № 28-ст
6. ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов". Утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 14.05. 2018 г. N 244-ст.
7. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. Утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.10.2013 № 1185-ст.

### *Основная литература*

1. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров [Электронный ресурс] / Под ред. Л.И. Чернышовой. – М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. – 340 с. — Режим доступа:

[https://portal.fa.ru/Files/Data/70a383be-44f6-4902-af6c74c3afd804cc/Mm\\_Delovcomm\\_bSoc\\_18.pdf](https://portal.fa.ru/Files/Data/70a383be-44f6-4902-af6c74c3afd804cc/Mm_Delovcomm_bSoc_18.pdf).

2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник [Электронный ресурс] / Г.В. Бороздина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Инфра-М, 2020. – 320 с. –Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1063312>.

*Дополнительная литература*

3. Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение: учебное пособие в образовательных учреждениях, реализующих образоват. программы ВПО по напр. «Педагогическое образование» на уровне бакалавриата, 035700 «Лингвистика», 040400 «Социальная работа», 031620 «Реклама и связи с общественностью», 035000 «Издательское дело» [Электронный ресурс] / В.Н. Руднев. – М.: Кнорус, 2018. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/926381>.

4. Введенская Л.А. Деловая риторика: учебное пособие [Электронный ресурс] / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – 6-е изд., перераб. – М.: Кнорус, 2019. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/929970>.

5. Деловое письмо: учебно-справочное пособие для бакалавров [Электронный ресурс] / автор-составитель И.Н. Кузнецов. – 7-е изд. – М.: Дашков и К, 2017. – 196 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/4153093>.

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

1. Официальный сайт Росархива. – <http://archives.ru>.
2. Официальный сайт ВНИИКИ (Online-доступ к стандартам ГОСТ, ОСТ, ТУ, ИСО, МЭК, иностранным стандартам. –<http://www.vniiki.ru>.
3. Мир этикета. – <http://www.etiquette.ru/>.
4. Искусство этикета. – <http://iskysstvoetiketa.com>.
5. Справочная правовая система «Гарант». – <http://www.garant.ru>.
6. Справочная правовая система «Консультант Плюс». – <http://www.con-sultant.ru>.
7. Электронно-библиотечная система BOOK.RU. – <http://www.book.ru>.
8. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН». – <http://biblioclub.ru>.
9. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru>.
10. Электронно-библиотечная система Znanium. – <http://www.znanium.com>.
11. Научная электронная библиотека eLibrary. – ru <http://elibrary.ru>.
12. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ». – <https://www.biblio-online.ru>.



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

### *Общие положения по выполнению контрольной работы*

Контрольная работа является одной из форм контроля знаний студентов по курсу «Деловые коммуникации (практикум)» и предусмотрена учебным планом.

Тема контрольной работы выбирается в соответствии с номером зачетной книжки/студенческого билета.

Подготовка контрольной работы является важным видом самостоятельного изучения студентами курса «Деловые коммуникации (практикум)» и является одной из форм текущего контроля знаний. Для ее успешного выполнения необходимо систематически работать с учебной, справочной и научной литературой.

Назначение контрольной работы – углубить знания студентов по основным проблемам деловых коммуникаций, выявить умение анализировать социально-психологические особенности коммуникативной сферы в условиях практической работы организации. При написании работы студент должен использовать современный практический материал для анализа взаимоотношений руководителя и персонала в профессиональной деятельности менеджера.

Определив вариант контрольной работы, необходимо внимательно ознакомиться с планом и рекомендованной к теме литературой, которая будет использоваться при выполнении контрольной работы. Начинать нужно с базового учебника, отражающего программу дисциплины.

Приступая к выполнению контрольной работы, следует внимательно прочитать формулировку задания, так, ответ на 1 вопрос каждого варианта, должен носить не описательный характер, а представлять собой анализ указанного социально-психологического явления с приведением конкретных примеров.

Порядок выполнения контрольной работы целесообразно принять следующий. Определив номер варианта и темы, и отыскав ее в тематике контрольных работ, следует внимательно ознакомиться с планом работы. Чтобы сориентироваться в общем содержании темы и уяснить ее место во всей дисциплине, обратитесь к программе курса «Деловые коммуникации (практикум)».

Тема должна раскрываться в соответствии с планом, который выносится на первую страницу работы. План состоит из трех заданий, 1-е из которых носит теоретический характер, а второй третий представляют собой практическое задание, подразумевающее самостоятельный анализ студентом предложенной социально-психологической проблемы и решение ситуационной задачи и теста.

Следует особое внимание обратить на правильное оформление работы. Необходимо выделить в тексте рассматриваемые вопросы, объем ответов на вопросы должен быть соразмерен, так недопустимо рассматривать первый вопрос на двух страницах, а второй на десяти. Приводимые в тексте цитаты должны быть снабжены ссылками на источники. В конце текста приводится список использованной литературы.

*Требования к оформлению контрольной работы:*

Текст контрольной работы выполняется с использованием компьютера и распечатывается на одной стороне листа белой бумаги формата А4. Цвет шрифта должен быть черным, шрифт – Times New Roman, размер 14, межстрочный интервал - 1,5. Полужирный шрифт для выделения названий структурных элементов работы, отдельных слов не используется. Не разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на отдельных терминах, положениях, формулах путем использования шрифтов разной гарнитуры.

Номера страниц проставляют в середине нижнего поля листа, соблюдая сквозную нумерацию. Точка в номере страницы не ставится. Титульный лист

включают в общую нумерацию страниц, но номер страницы не проставляется. Нумерация начинается со второй страницы — «Содержание».

Каждое задание и другие структурные элементы работы — содержание, список использованных источников — начинаются с новой страницы.

В заключительной части контрольной работы необходимо привести список использованных источников, содержащий не менее 10-12 учебников, монографий и статей периодической печати.

*Список использованных источников* должен содержать сведения об источниках, которые использовались при написании контрольной работы.

*Составление списка литературы* осуществляется в соответствии с Межгосударственными стандартами ГОСТ 7.82-2001. СИБИД. «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления», ГОСТ 7.1-2—3 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» и ГОСТ 7.23-96 «Система стандартов по информации, библиотечному издательскому делу. Издания информационные».

В структуру списка литературы входит основная и дополнительная литература по алфавиту, которая может включать:

- нормативные и правовые акты;
- сборники статей и официальных материалов;
- материалы конференций, совещаний, семинаров;
- журналы;
- электронные ресурсы;
- книги, учебники, учебные пособия, монографии;
- учебно-методическую литературу и прочие издания;
- справочно-информационные системы.

при составлении списка нормативных и правовых актов их следует расположить по степени убывания юридической силы.

## *Образцы оформления списка литературы*

### 1. Нормативные и правовые акты

#### 1.1 Нормативные акты

##### *Пример:*

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ) // Собрание законодательства Российской Федерации, 14.04.2014, № 15, ст. 1691.

### 2. Сборники статей и официальных материалов

#### 2.1 Статья

Фамилия И.О. Название статьи // Название журнала. - Год. - Номер. – Страницы, на которых размещена статья.

##### *Пример:*

Иванова А.П. Анализ причин негативного микроклимата в организации // Конфликты в организации: теория и практика. – 2017. - № 7.- С. 23-29 .

#### 2.2 Статья, если авторов более трех

Заглавие статьи / И.О. Фамилия первого автора [и др.] // Заглавие документа: сведения, относящиеся к заглавию / сведения о редакторе, составителе. переводчике. – Место издания, - год издания. – Первая и последняя страница статьи.

##### *Пример:*

Социальная депривация: гендерный аспект, подходы к профилактике / Е.С.Емельянов [и др.] // Социальная психология сегодня: материалы конф. – Краснодар, 2018. – С. 24-25.

### 3. Журналы

##### *Пример:*

Электронный журнал «Деловые коммуникации». – 2018 -.Москва – 8 раз в год.- Режим доступа [http: // http://epsy.fa.ru/](http://http://epsy.fa.ru/) , свободный (дата

обращения 20.04.2018).

#### 4. Электронные ресурсы

*Пример:*

Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник [Электронный ресурс] / Г.В. Бороздина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Инфра-М, 2020. – 320 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1063312>.

*Источники нумеруются арабскими цифрами без точки и печатаются с абзацного отступа.*

Контрольная работа выполняется в электронном виде.

Образец оформления титульного листа приведен далее.

## 2. Варианты контрольных работ

### Вариант 1

1. Основные принципы и понятия дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)»
2. Азбука делового этикета: внешний облик, контакты.
3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Гарантийное письмо (собственный пример).

### Вариант 2

1. Вербальное и невербальное общение.
2. Рекомендации к написанию деловых писем.
3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Рекламное письмо (собственный пример).

### Вариант 3

1. Слушание собеседника, виды слушания.
2. Азбука делового этикета: визитные карточки.
3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Сопроводительное письмо (собственный пример).

### Вариант 4

1. Общение – как взаимодействие.
2. Сущность, виды и типы конфликтов.
3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Письмо – приглашение (собственный пример).

### **Вариант 5**

1. Этика делового общения.
2. Азбука делового этикета: сувениры, отдых, восточная кухня.
3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Письмо – предложение о сотрудничестве (собственный пример).

### **Вариант 6**

1. Деловой этикет и правила этикета.
2. Причины возникновения конфликтов. Управление конфликтами.
3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Письмо – запрос (собственный пример).

### **Вариант 7**

1. Правила общения по телефону.
2. Азбука делового этикета: визиты, официальные приемы.
3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Письмо – просьба (собственный пример).

### **Вариант 8**

1. Формирование переговорного процесса, методы и правила ведения переговоров.
2. Спор, его цели и подходы.
3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Информационное письмо (собственный пример).

### **Вариант 9**

1. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.  
Искусство комплимента.
2. Психологическая характеристика стресса.
3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Рекомендательное письмо (собственный пример).

### **Вариант 10**

1. Убеждение партнера при проведении деловых переговоров.  
Принятие решений и завершение беседы.
2. Особенности японского делового общения.
3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Письмо – благодарность (собственный пример).

*Пример оформления титульного листа контрольной работы*

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
(Финансовый университет)

**Краснодарский филиал Финуниверситета**

Кафедра «Философия, история и право»

Направление \_\_\_\_\_

профиль: \_\_\_\_\_

**Контрольная работа**  
**по дисциплине**  
**«Деловые коммуникации (практикум)»**

Вариант \_\_\_\_\_

Студент

\_\_\_\_\_  
(И.О.Ф.)

курс

Преподаватель

\_\_\_\_\_  
(уч. степень.,  
должность И.О.Ф.)

Краснодар 20\_\_\_\_

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

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

1. Microsoft Windows 7 Professional
2. Microsoft Office 2010 Pro
3. Антивирус ESET Endpoint Security
4. Project Expert 7

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

1 Справочная правовая система «Консультант Плюс». URL: <http://www.consultant.ru>.

2 Информационно-правовой портал «Гарант.ру». URL: <http://www.garant.ru>.

### **11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации: не предусмотрены**

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде Краснодарского филиала Финансового университета.

Электронная информационно-образовательная среда Финансового университета обеспечивает:

– доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин, практик, к указаниям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах;



- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации;
- проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых осуществляется с применением электронного обучения.

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

Материально-техническая база Краснодарского филиала Финансового университета соответствует действующим противопожарным правилам и нормам, обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде Краснодарского филиала Финансового университета.