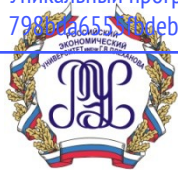
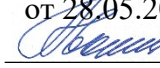


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 25.07.2023 11:27:20
Уникальный программный ключ:
798436514adebe827768f6f1710bd17a9070c31fd1b6a6ac5a1f10c8c5199

Приложение 3 к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль) программы «Менеджмент на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса»



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

УТВЕРЖДЕНО
протоколом заседания Совета
Краснодарского филиала РЭУ им. Г. В. Плеханова
от 28.05.2019 № 11
Председатель  Г.Л. Авагян



Кафедра экономики и управления

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
для студентов приема 2019 г.**

Б1.В.ДВ.01.01 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

**Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль) программы
Менеджмент на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса**

Уровень высшего образования Бакалавриат

Программа подготовки прикладной бакалавриат

Краснодар
2019

Рецензенты:

1. Штезель А.Ю., к.э.н., доцент кафедры торговли и общественного питания Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В.Плеханова
2. Скоморощенко А.А., к.э.н., доцент кафедры управления и внешнеэкономической деятельности КубГАУ им. И.Т. Трубилина

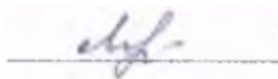
Аннотация рабочей программы учебной дисциплины «Деловые коммуникации».

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

Задачи дисциплины: изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации; обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе управленческой деятельности; формирование навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта.

Составитель:



подпись

И.Ю. Лопатина, к.э.н., доцент кафедры экономики и управления

Рабочая программа рекомендована к утверждению кафедрой экономики и управления
Протокол № 9 от « 28 » марта 2019 г.

Заведующий кафедрой, к.э.н., доцент



И.В. Балашова

(подпись)

Протокол заседания Учебно-методического совета от « 18 » апреля 2019 г. № 6

СОГЛАСОВАНО



Е.А. Резникова, директор ООО «Гостиница»

СОДЕРЖАНИЕ

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....	4
II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	9
IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	17
VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	21
VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	32
VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	32
Лист регистрации изменений.....	39
Приложения:	
1 Карта обеспеченности дисциплины учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами.....	41

І ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

1.1 Цель дисциплины

Целью учебной дисциплины «Деловые коммуникации» является развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

1.2 Учебные задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются:

1. Изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации.
2. Обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
3. Развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).
4. Формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

1.3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО (основной профессиональной образовательной программы высшего образования)

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам по выбору вариативной части учебного плана.

Для успешного освоения дисциплины «Деловые коммуникации», студент должен:

1. Знать: основные законы развития природы, общества и мышления для применения этих знаний в профессиональной деятельности; основные понятия культуры речи, нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи.
2. Уметь: использовать современный понятийный аппарат для освоения элементарных профессиональных навыков; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности.
3. Владеть: навыками использования языковых норм в общении.

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» необходимо для дальнейшего изучения таких дисциплин, как: «Организационное поведение», «Управление человеческими ресурсами».

1.4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Показатели объема дисциплины	Всего часов по формам обучения		
	Очная	Заочная	Очно-заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	2 ЗЕТ		
Объем дисциплины в часах	72		
Контактная работа обучающихся с преподавателем (Контакт. часы), всего	28,25	8,25	22,25
1. Аудиторная работа (Ауд), всего:	28	8	22
в том числе:			
лекции, в том числе интерактивные ()	14 (2)	4(2)	8(2)
лабораторные занятия, в том числе интерактивные ()	-	-	-
практические (семинарские) занятия, в том числе интерактивные ()	14 (8)	4(2)	14(4)

2.Электронное обучение (Элек.)	-	-	
3.Индивидуальные консультации (ИК)	-	-	
4.Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)	0,25	0,25	0,25
5.Консультация перед экзаменом (КЭ)	-	-	-
6.Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии, сессии заочн. формы обучения (Каттэкз)	-	-	-
Самостоятельная работа (СР). всего:	43,75	63,75	49,75
в том числе:			
самостоятельная работа в семестре (СРС)	43,75	60	49,75
самостоятельная работа на курсовую работу	-	-	-
самостоятельная работа в период экз.сессии (Контроль)	-	3,75	-

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплине осуществляется в соответствии с приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

1.5 Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны обладать следующими общепрофессиональными (ОПК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

В результате освоения компетенции ОПК-4 студент должен:

1. Знать: этапы и правила проведения деловой беседы; психологическую основу и языковые средства публичного выступления; основы организации, стратегию и стиль ведения деловых переговоров; правила подготовки и проведения совещания; специфику, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации; особенности и функции электронных коммуникаций

2. Уметь: выбирать эффективные тактики и стратегии речевого поведения в коммуникативных ситуациях; проводить совещание, организовать публичное выступление, переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; составлять документы внутренней и внешней переписки; поддерживать электронную коммуникацию.

3. Владеть: коммуникативными навыками взаимодействия в деловой беседе; навыками ведения совещания; навыками публичного выступления; навыками составления документов внутренней и внешней переписки, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения письменной речи; навыками эффективного общения через средства электронной коммуникации

ПК-2- владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

В результате освоения компетенции ПК-2 студент должен:

1. **Знать:** объективные и субъективные источники и причины конфликтных ситуаций; основные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса, в том числе в межкультурной среде
2. **Уметь:** выявлять источники и причины возникновения конфликтов; применять различные способы управления конфликтами (межличностные и структурные) в целях их оптимального разрешения на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса, в том числе в межкультурной среде.
3. **Владеть:** навыками применения межличностных и структурных способов управления конфликтами; базовыми навыками предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с коллегами и реализации функций управления на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.

1.6 Формы контроля

Текущий контроль (контроль самостоятельной работы студента - КСР) осуществляется в процессе освоения дисциплины лектором и преподавателем, ведущим практические занятия в соответствии с календарно-тематическим планом, в объеме часов, запланированных в расчете педагогической нагрузки по дисциплине «Деловые коммуникации» в виде следующих работ: собеседование, обсуждение подготовленных к практическому занятию рефератов и эссе, анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода, собеседование по материалам мультимедиа-лекции, проверка тестовых заданий.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с учебным планом в форме **зачета**.

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы обучающегося по программе бакалавриата. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы обучающегося осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации» осуществляется в соответствии с разделом VIII.

1.7 Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов определены в «Положении об организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» (<http://www.rea.ru>).

Набор адаптационных методов обучения, процедур текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации осуществляется исходя из специфических особенностей восприятия, переработки материала обучающимися с ограниченными возможностями здоровья с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей.

II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание дисциплины «Деловые коммуникации», описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения ОПОП ВО представлено в таблице 1.

Таблица 1

Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Образовательные технологии
<i>Семестр 1. Раздел 1. Теоретические аспекты деловой коммуникации</i>			
Тема 1 Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении.	ОПК-4	Лекция, самостоятельная работа, практическое занятие (собеседование, реферат)
Тема 2 Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.	ОПК-4	Лекция, самостоятельная работа, практическое занятие (собеседование, реферат)
Тема 3 Средства деловой коммуникации	Вербальные средства делового общения. Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания. Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация.	ОПК-4	Лекция, самостоятельная работа, практическое занятие (собеседование, анализ деловой ситуации на основе кейс-метода, эссе, тест по разделу 1)
<i>Семестр 1. Раздел 2. Практические аспекты деловой коммуникации</i>			
Тема 4 Устные деловые коммуникации	Виды деловых коммуникаций. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Особенности ведения деловой дискуссии. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения. Подготовка, организация и проведение совещаний. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания. Публичное выступление: психологическая основа и языковые средства. Методика и техника организации публичного выступления. Проведение презентации. Искусство ведения деловых переговоров. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером (в том числе, в неблагоприятных ситуациях).	ОПК-4	Лекция, самостоятельная работа, практическое занятие (собеседование, анализ деловой ситуации на основе кейс-метода, эссе, реферат)

	Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Презентация: цели и виды.		
Тема 5 Письменные деловые коммуникации	<p>Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.</p> <p>Внутренние и внешние письменные коммуникации.</p> <p>Внутренняя переписка: докладные, служебные, объяснительные записки и т.д.; характеристика, особенности текста.</p> <p>Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). Основные виды письменных сообщений. Основные проблемы письменной коммуникации.</p> <p>Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.</p>	ОПК-4	Лекция, самостоятельная работа, практическое занятие (эссе, собеседование, тест по разделу 2)
Семестр 1. Раздел 3. Управление коммуникациями			
Тема 6 Управление организационными коммуникациями	<p>Значение организационных коммуникаций в функционировании организации. Направления коммуникаций. Управление конфликтами.</p> <p>Сущность и специфика этики деловых отношений. Этика делового общения: этические нормы и принципы. Этические проблемы деловых отношений. Манипуляции в деловом общении, их характеристика. Правила нейтрализации манипуляций. Взаимное доверие как основа деловой этики. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.</p>	ОПК-4, ПК-2	Лекция, самостоятельная работа, практическое занятие (эссе, собеседование, анализ деловой ситуации на основе кейс-метода, реферат)
Тема 7 Межкультурная коммуникация	<p>Межкультурные различия в деловой коммуникации. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Национальный этикет делового общения.</p>	ОПК-4	Лекция, самостоятельная работа, практическое занятие (эссе, собеседование по материалам мультимедиа-лекции)

III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие образовательные технологии в виде контактной и самостоятельной работы:

1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, раскрываемые в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- письменные или устные домашние задания;
- реферат;
- консультации преподавателей;
- тестирование;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше письменных или устных заданий, работа с литературой.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- интерактивные лекции (лекция-дискуссия);
- анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода;
- собеседование по материалам мультимедиа-лекции;
- обсуждение подготовленных студентами эссе.

IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Литература

Основная литература (О):

1. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие/Е.И. Кривокопа. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190с.
Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518602>
2. Кулагина Н. В. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.
Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=557755>
3. Папкова О. В. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с.
Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=566178>

Нормативно-правовые документы (НПД):

1. Конституция Российской Федерации. Принята на всенародном голосовании 12.12.93 (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ)
Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Части первая, вторая, третья и четвертая. Принят Государственной Думой 21 октября 1994 года: с изм. и доп. (ред. от 16.12.2019).
Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/
3. Трудовой кодекс Российской Федерации. Принят Государственной Думой 21.12.01. Одобрен Советом Федерации 26.12.01 (ред. на основе изменений, внесенных Федеральным законом от 24.04.2020 N 127-ФЗ).
Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/

Дополнительная литература (Д):

1. Кирсанова М. В. Деловая переписка: учеб.-практ. пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. — 3-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2018. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).
Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=939015>
2. Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / И.Н. Кузнецов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с.
Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=1028716>
3. Шарков Ф. И. Интерактивные электронные коммуникации (возникновение «Четвертой волны») / Шарков Ф.И. - М.: Дашков и К, 2017. - 260 с.
Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415250>
4. Борисов В. К. Этика деловых отношений: Учебник / Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М.И. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с.
Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=502708>
5. Титова Л.Г. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/Л.Г. Титова. -М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.-271 с.
Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=1028715>
6. Язык деловых межкультурных коммуникаций: учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат).
Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=972338>
Карта обеспеченности дисциплины учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами представлена в Приложении 1.

4.2 Перечень информационно-справочных систем

Информационная справочно-правовая система Консультант плюс (локальная версия)

Справочно-правовая система Гарант (локальная версия)

Правовая справочно-консультационная система «Кодексы и законы РФ»

<http://kodeks.systems.ru>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» -

<http://ecsocman.hse.ru>

4.3 Перечень электронно- образовательных ресурсов

1. ЭБС «ИНФРА-М» <http://znanium.com>

2. ЭБС «Лань» Книжная коллекция «Инженерно-технические науки»
www.e.lanbook.com

3. ЭБС ВООК.ru <http://www.book.ru>

4. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://biblio-online.ru/>

4.4 Перечень профессиональных баз данных

База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru>

Библиографическая и реферативная база данных Scopus
<https://www.elsevier.com/solutions/scopus>

База данных PATENTSCOPE <https://patentscope.wipo.int/search/ru/search.jsf>

База данных стандартов и регламентов Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) <http://www.gost.ru>

Российский архив государственных стандартов, а также строительных норм и правил (СНиП) и образцов юридических документов (РАГС) <http://www.rags.ru/gosts/2874/>

База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент -
<https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>

4.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Сайт «Компьютерная поддержка учебно-методической деятельности филиала»

<http://vrgteu.ru>

2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - федеральная информационная система открытого доступа к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для всех уровней образования: <http://window.edu.ru/>

4.6 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

Операционная система Windows 10

Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus,

Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition,

PeaZip,

Adobe Acrobat Reader DC

4.7 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Задания для организации самостоятельной работы представлены на сайте компьютерной поддержки учебной деятельности Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова в «Методическом пособии по проведению практических занятий с использованием интерактивных методов обучения и организации самостоятельной работы» по дисциплине «Деловые коммуникации». Режим доступа: <http://vrgteu.ru>.

Раздел I. Теоретические аспекты деловой коммуникации

Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики

Литература: О-1-3; Д-5.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем заключается специфика деловой коммуникации?
2. Назовите основные цели и задачи деловой коммуникации.
3. Какие коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения Вы знаете?
4. В чем состоит, по Вашему мнению, значение коммуникации в современном менеджменте?
5. Чем отличаются, на Ваш взгляд, коммуникативные ресурсы организации от традиционных?
6. Что подразумевается под коммуникативной компетентностью менеджера? Обоснуйте свое мнение.

Задания для самостоятельной работы

1. Обоснуйте необходимость соблюдения формально-ролевых принципов взаимодействия в процессе деловой коммуникации.
2. Назовите основные типы и виды коммуникаций.
3. Охарактеризуйте современные тенденции развития деловых коммуникаций.
4. Раскройте содержание понятия «коммуникативная культура» в деловом общении.
5. Рассмотрите организацию коммуникативного пространства как основу эффективности и жизнеспособности организации на примере.
6. Проанализируйте взаимозависимость участников деловой коммуникации.

Тематика рефератов

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативная культура современного специалиста.

4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.

Тема 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы

Литература: О-1-3; Д-5.

Вопросы для самоконтроля

1. Назовите основные способы передачи и приема информации.
2. Назовите элементы коммуникационного процесса.
3. Проанализируйте этапы передачи информации.
4. Каковы, с вашей точки зрения, основные причины потери и искажения информации?
5. В каком случае, по Вашему мнению, коммуникация будет эффективной?

Задания для самостоятельной работы

1. Раскройте содержание коммуникационного процесса.
2. Охарактеризуйте барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.
3. Объясните, как происходит процесс обмена информацией с учетом обратной связи, шума и личностного смысла сообщения. Приведите свой пример.
4. Выделите и расшифруйте на представленном примере 4 стороны сообщения (существо дела, отношение, самораскрытие, призыв).
5. Идет деловое совещание, и руководитель обращается к своим коллегам: «Я собрал Вас, уважаемые коллеги, чтобы обсудить с Вами предстоящую проверку налоговой инспекции финансовых документов нашей фирмы».
В чем состоит существо дела? Что еще хотел сказать руководитель? Каково его отношение к коллегам? Что можно предположить на стороне самораскрытия? Каков призыв отправителя информации?

Тематика рефератов

1. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
2. Убеждение в процессе делового общения.
3. Использование эффектов восприятия в деловом общении.

Тема 3. Средства деловой коммуникации

Литература: О-1-3; Д-5.

Вопросы для самоконтроля

1. Охарактеризуйте вербальные средства деловой коммуникации.
2. Раскройте содержание понятия «психотехника речи».
3. Какие выделяют стили и виды слушания? Проведите их сравнительный анализ. Какой стиль слушания характерен для Вас?
4. Назовите приемы активного слушания.
5. Дайте классификацию невербальных средств общения.

Задания для самостоятельной работы

1. Что, с Вашей точки зрения, означает «умение слушать»? Обладаете ли Вы этим качеством?
2. Перечислите правила для говорящего и слушающего. Какие из них Вы не выполняете? Почему?
3. Перечислите составляющие речевой культуры. Как вы оцениваете свою культуру речи? Какие трудности в этом плане испытываете?
4. Проанализируйте использование вами невербальных средств в общении. Какую оценку Вы им дадите?

5. В чем заключается, по Вашему мнению, трудность интерпретации невербальных средств коммуникации?

Задания для анализа деловых ситуаций на основе кейс-метода

Вам представлены мини-ситуации. Проанализируйте ситуации и дайте ответ.

Задание 1. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин.
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете.
3. Партнер словно «заикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше.
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что Вами было высказано
6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.
7. Было высказано несколько положений, и Вы хотите привлечь к ним внимание.
8. Партнер не согласился с частью из сказанного Вами, и Вы хотите уточнить причину этого неприятия.
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно.
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.

Тематика эссе

1. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.
2. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
3. В каких ситуациях применять приемы активного слушания?

Раздел II. Практические аспекты деловой коммуникации

Тема 4. Устные деловые коммуникации

Литература: О-1-3; НПД-1-3; Д-2,4-5.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем заключается подготовка к деловой беседе? Каким принципам и правилам необходимо следовать при проведении беседы?
2. В чем заключается принципиальное отличие нереклексивного и рефлексивного слушания? Перечислите сигналы обратной связи рефлексивного слушания. Приведите примеры.
3. Какие вопросы используются во внешнем диалоге? Приведите примеры.
4. Какие этапы можно выделить в процессе ведения переговоров?
5. Перечислите факторы, предопределяющие действенность публичного выступления. Какие требования предъявляются к технике речи оратора?
6. В чем заключается специфика проведения презентации?

Задания для самостоятельной работы

1. Объясните, почему деловая беседа рассматривается как форма деловой коммуникации.
2. В чем заключается подготовка к публичному выступлению? Какие трудности могут возникнуть в публичном выступлении и как их можно предотвратить?
3. Назовите техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером. В чем заключается подготовка сторон к переговорам?

4. Сравните позиционный торг и переговоры на основе взаимного учета интересов. Каковы преимущества и недостатки этих двух стратегий ведения переговоров?
5. Следует ли начинать предварительный обмен информацией относительно позиций участников переговоров с дискуссионных вопросов? Объясните, почему.
6. Что такое переговорное пространство и почему выбранное решение должно находиться в его рамках? Что является показателем успешности переговоров?

Задания для анализа ситуаций на основе кейс-метода

Проанализируйте ситуацию и дайте ответ.

Задание 1. 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.

Каким образом в деловой беседе коллега может подействовать на начальника отдела сбыта поделиться своими знаниями с ним? Выберите и опишите: стиль общения, вид общения, рассмотрите «эффекты деловой коммуникации», постройте диалог по 5 фазам деловой беседы.

Задание 2. Представьте себе, что в ответ на Ваше предложение по цене Ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как Вы ответите на эти возражения?

1. Способ оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает Ваше предложение малоценным.

2. Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

3. Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.

4. Обращение эмоционального характера. Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.

5. Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.

6. Аргументы, указывающие на недостатки. В таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.

7. Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.

8. Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и, если за этим заказом поступят другие, не меньшие.

9. Способ продажи отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают Вашу фирму от других, например: · интенсивность установочных и монтажных работ; богатый опыт; отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с Вами партнеров; высококачественные консультации и классные

специалисты; систематическое обслуживание; близость к клиенту с точки зрения местонахождения; отраслевые ноу-хау и т.д.

Тематика эссе

1. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.
2. Как противостоять давлению в деловых переговорах?
3. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах: распознавание и нейтрализация.
4. Как провести успешную презентацию?
5. Условия установления успешной телефонной коммуникации и их актуальность.
6. Деловая беседа по телефону: как избежать ошибок?

Тематика рефератов

1. Стратегии устных деловых взаимодействий.
2. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
3. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения.
4. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания.
5. Особенности ведения деловой дискуссии.
6. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером в неблагоприятных ситуациях.

Тема 5. Письменные деловые коммуникации

Литература: О-1-3; НПД-1-3; Д-1-6.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем проявляются специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации?
2. В чем заключается языковое своеобразие деловой переписки?
3. Дайте характеристику внутренним письменным коммуникациям в организации.
4. Какие требования предъявляются к оформлению делового письма?
5. Назовите основные виды делового письма.

Задания для самостоятельной работы

1. Охарактеризуйте внешнюю переписку: особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
2. Назовите основные проблемы письменной деловой коммуникации.
3. Раскройте сущность, особенности и функции электронной коммуникации.
4. Напишите ответ на письмо-рекламацию.

Ваши товары были получены 25.03.08. При проверке партии груза оказалось, что в ней нет полного ассортимента товаров, который мы заказывали в соответствии с контрактом №678/93 от 01.02.08. Несомненно, произошло недоразумение. Мы ждем Вашего ответа по этому поводу.

Тематика эссе

1. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.
2. Письменные деловые коммуникации: современный взгляд.
3. Основные проблемы письменной коммуникации: как найти решение?

Раздел III. Управление коммуникациями

Тема 6. Управление организационными коммуникациями

Литература: О-1-3; НПД-1-3; Д-1-5.

Вопросы для самоконтроля

1. Каково значение коммуникаций в процессе функционирования организации?

2. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
3. Дайте определение понятия этики деловых отношений.
4. Перечислите методы управления неформальными коммуникациями.
5. Какие этические проблемы могут проявиться в процессе деловых отношений?

Задания для самостоятельной работы

1. Назовите направления коммуникационных потоков в организации. Укажите:
 - каковы цели нисходящих коммуникаций;
 - каковы трудности осуществления восходящих потоков;
 - какие управленческие процедуры содействуют повышению эффективности восходящих коммуникаций.
2. Каковы, по Вашему мнению, причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?
3. Дайте характеристику манипуляциям в деловых коммуникациях. Назовите основные правила их нейтрализации.
4. Назовите отличительные характеристики неформальной коммуникации.
5. Укажите приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

Задания для анализа ситуаций на основе кейс-метода

Проанализируйте ситуацию и дайте ответ.

Задание 1. В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новых форм работы, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом ему лучше, по Вашему мнению, действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде установить контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противника силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников внедрения новых методов, воздействуя на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

В зависимости от того, какое решение будет принято, последствия конфликта могут перерасти в функциональные и дисфункциональные, что, в свою очередь может повлиять на возникновение последующих разногласий. Проблему желательно решать таким образом, чтобы она устраивала обе стороны, благодаря чему стороны приобретут опыт сотрудничества и улучшатся отношения между людьми.

Тематика эссе

1. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях.
2. Этические проблемы деловых отношений: возможно ли решение?
3. Управление конфликтами в организации: проблемы и пути решения.
4. Как нейтрализовать манипуляции в деловых коммуникациях?

Тематика рефератов

1. Управление неформальными коммуникациями в организации.
2. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
3. Причины возникновения конфликтов в организации.

4. Структурные и межличностные методы управления конфликтами в организации.
5. Профилактика и прогнозирование конфликтов в коллективе.
6. Взаимное доверие как основа деловой этики.

Тема 7 Межкультурная коммуникация

Литература: О-1-3; НПД-1-3; Д-1-6.

Вопросы для собеседования по мультимедиа-лекции

1. Охарактеризуйте мировые культуры (моноактивные, полиактивные, реактивные).
2. Проанализируйте их влияние на деловую коммуникацию.
3. Дайте характеристику сферам межкультурной коммуникации (макросфера и микросфера).
4. Какое значение, на Ваш взгляд, имеют межкультурные различия в деловой коммуникации?
5. В чем прослеживается взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры?
6. В чем заключаются особенности делового общения с иностранными партнерами?
7. Охарактеризуйте основные модели культурной и межкультурной коммуникации.
8. Как влияют особенности национального этикета на результативность делового общения?

Тематика эссе

1. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
2. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.
3. Как избежать коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии?
4. Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, страны Европы).
5. Специфика деловых переговоров с представителями Стран Востока.
6. Формулы речевого этикета в различных культурах: сравнительный анализ.
7. Факторы, влияющие на кросс-культурную коммуникацию: стереотипы, предрассудки, дискриминация.
8. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.

4.8 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для реализации дисциплины «Деловые коммуникации» используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оборудованные мультимедийным оборудованием и учебно-наглядными пособиями, для практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала.

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей на основании заявления студента.

V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план изучения дисциплины «Деловые коммуникации» для студентов очной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 2.

Таблица 2

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы									Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)	
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии, Каттэкз	формы	в семестре, час		контроль /СР в сессию
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч.интерактивные формы /часы									
				лекции	практи. занятия									
Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	Лит., Р.	6	-	Собеседование, реферат
Тема 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	Лит., Р.	6	-	Собеседование, реферат
Тема 3. Средства деловой коммуникации	2	2	-	4	-	К., Э./2	-	-	-	-	Лит., Э., Т.	6	-	Собеседование, эссе, анализ деловой ситуации на основе кейс-метода, тест
Тема 4. Устные деловые коммуникации	2	2	-	4	ИЛ/2	К., Э./2	-	-	-	-	Лит., Э., Р.	6	-	Собеседование, эссе, анализ деловой ситуации на основе кейс-метода, реферат
Тема 5. Письменные деловые коммуникации	2	2	-	4	-	Э./1	-	-	-	-	Лит., Э., Т.	6	-	Собеседование, эссе, тест
Тема 6. Управление организационными коммуникациями	2	2	-	4	-	К., Э./2	-	-	-	-	Лит., Э., Р.	6	-	Собеседование, эссе, анализ деловой ситуации на основе кейс-метода, реферат
Тема 7. Межкультурная коммуникация	2	2	-	4	-	Э./1	-	-	-	-	Лит., М.л., Э.	7,75	-	Собеседование по мультимедиа-лекции, эссе
Итого:	14	14	-	28	2	8	-	-	-	-	-	43,75	-	
Зачет	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Всего по дисциплине	-	-	-	28	-	-	-	0,25	-	-	-	43,75	-	72

Тематический план дисциплины «Деловые коммуникации» для студентов заочной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 3.

Таблица 3

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы										Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации и в период экз. сессии, Каттэкз	формы	в семестре, час	контроль /СР в сессию	
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч.интерактивные формы /часы									
				лекции	практ. занятия									
Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Лит., КР	8	-	Контрольная работа
Тема 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Лит., КР	8	-	Контрольная работа
Тема 3. Средства деловой коммуникации	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	Лит.,Т.	9	-	Собеседование, тест
Тема 4. Устные деловые коммуникации	2	-	-	2	ИЛ/2		-	-	-	-	Лит., КР	8	-	Контрольная работа
Тема 5. Письменные деловые коммуникации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Лит., КР	8	-	Контрольная работа
Тема 6. Управление организационными коммуникациями	-	2	-	2	-	К., Э./2	-	-	-	-	Лит.,Э., Р.	11	-	Собеседование, эссе, анализ деловой ситуации на основе кейс-метода, реферат
Тема 7. Межкультурная коммуникация	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	Лит., КР	8	-	Контрольная работа
Итого:	4	4	-	8	2	2	-	-	-	-	-	60	3,75	
Зачет	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Всего по дисциплине	-	-	-	8	-	-	-	0,25	-	-	-	60	3,75	72

Тематический план дисциплины «Деловые коммуникации» для студентов очно-заочной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 4.

Таблица 4

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы									Контактная работа по промежуточной аттестации и в период экз. сессии, Каттэкз	Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ		формы	в семестре, час	контроль /СР в сессию	
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч.интерактивные формы /часы									
					лекции	практ. занятия								
Тема 1 Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	Лит., Р.	7	-	Собеседование, реферат
Тема 2 Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	Лит., Р.	7	-	Собеседование, реферат
Тема 3 Средства деловой коммуникации	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	Лит., Т.	7	-	Собеседование, тест
Тема 4 Устные деловые коммуникации	2	2	-	4	ИЛ/2	К., Э./2	-	-	-	-	Лит., Э., Р.	7	-	Собеседование, эссе, кейс, реферат
Тема 5 Письменные деловые коммуникации	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	Лит., Э., Т.	7	-	Собеседование, эссе, тест
Тема 6 Управление организационными коммуникациями	2	2	-	4	-	К., Э./2	-	-	-	-	Лит., Э., Р.	7	-	Собеседование, эссе, кейс, реферат
Тема 7 Межкультурная коммуникация	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	Лит., М.л., Э., Т.	7,75	-	Собеседование по мультимедиа-лекции, эссе, тест
Итого:	8	14	-	22	2	4	-	-	-	-	-	49,75	-	
Зачет	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Всего по дисциплине	-	-	-	22	-	-	-	0,25	-	-	-	49,75	-	72

Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине «Деловые коммуникации» определены в «Методических указаниях по организации самостоятельной работы и проведению практических (семинарских) занятий с использованием инновационных методов обучения» для студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент. Режим доступа: <http://vrgteu.ru>

Сокращения, используемые в Тематическом плане изучения дисциплины, таблица 5

Таблица 5

Сокращение	Вид работы
Лит.	Работа с литературой
Р.	Подготовка рефератов с последующим выступлением на практическом занятии
Т.	Подготовка к тестированию
ИЛ	Интерактивная лекция
К.	Анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода
Э.	Подготовка эссе с последующим обсуждением на практическом занятии
КР	Контрольная работа
М.л.	Подготовка к собеседованию по материалам мультимедиа-лекции

VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации» разработан в соответствии с требованиями Положения «О фонде оценочных средств в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова». Фонд оценочных средств хранится на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины.

Планируемые результаты обучения студентов по дисциплине «Деловые коммуникации» представлены в разделе II «Содержание программы учебной дисциплины».

Типовые контрольные задания по дисциплине «Деловые коммуникации», необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы включают в себя:

1 Диагностическое тестирование входного контроля уровня подготовки обучающихся или уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения смежных дисциплин

1. Тестовый вопрос 1:

Употребление слова в соответствии с его значением и стилистической принадлежностью определяют нормы:

- орфографические
- стилистические
- грамматические
- лексические

2. Использование в речи точных, ярких, образных слов и словесных оборотов свидетельствует:

- о грамматической выразительности;
- о лексической выразительности;
- об эмоциональной выразительности (экспрессивности);
- о фонетической выразительности.

3. Стилль общения – это:

- а) индивидуально-типологические особенности взаимодействия между людьми;
- б) взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного характера;
- в) взаимодействие двух или более людей, направленное на объединение их усилий с целью достижения общего результата;
- г) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами.

4. Деловые партнеры используют открытые вопросы:

- а) для формирования у партнера заинтересованности в разговоре
- б) для выявления ключевых моментов беседы
- в) для предоставления возможности выбора
- г) для направления беседы в нужное русло в случае отклонения от темы

5. Передача выступающим информации широкой аудитории – это:

- а) публичное выступление
- б) деловое совещание
- в) деловая беседа
- г) деловые переговоры

2 Тематика курсовых работ

Курсовая работа по дисциплине «Деловые коммуникации» учебным планом не предусмотрена.

3 Вопросы к зачету

1. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
2. Место коммуникаций в современных управленческих технологиях.
3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
4. Речевая культура менеджера и ее составляющие.
5. Виды делового общения.
6. Закономерности формирования первого впечатления.
7. Структура делового общения.
8. Стили делового общения.
9. Имидж как средство делового общения.
10. Механизмы и принципы общения.
11. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
12. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
13. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
14. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
15. Стили и виды слушания.
16. Стратегии устных деловых взаимодействий.
17. Цели и приемы активного слушания в деловом общении.
18. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
19. Формирование и совершенствование переговорного процесса.
20. Проведение деловых переговоров в неблагоприятных ситуациях.
21. Типичные ошибки при проведении деловых переговоров
22. Национальные особенности ведения деловых переговоров.
23. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
24. Организация и проведение делового совещания.
25. Методы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в процессе совещания.
26. Деловая беседа, ее функции и структура.
27. Этапы деловой беседы

28. Презентация как форма деловой коммуникации.
29. Самопрезентация в деловых контактах.
30. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
31. Внутренние и внешние письменные коммуникации.
32. Структура и оформление делового письма.
33. Виды деловых писем и их специфика.
34. Конфликты в деловых отношениях, структура и динамика конфликта.
35. Причины возникновения конфликтов в организации.
36. Методы управления конфликтами в процессе деловых коммуникаций.
37. Типы коммуникативных личностей и их роль в деловой коммуникации.
38. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
39. Роль невербальных средств в процессе деловой коммуникации, их классификация.
40. Проблема интерпретации невербальных средств в коммуникации.
41. Виды и функции коммуникационных каналов.
42. Факторы эффективной коммуникации.
43. Убеждение в деловых коммуникациях.
44. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
45. Управление организационными коммуникациями.
46. Электронные средства современной коммуникации.
47. Этические основы деловых коммуникаций.
48. Этические проблемы деловых отношений.
49. Взаимное доверие как основа деловой этики.
50. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
51. Правила ведения деловой дискуссии.
52. Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики.
53. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
54. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.
55. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации.
56. Способы передачи и приема информации.
57. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
58. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
59. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
60. Национальный этикет делового общения.

Практические задания к зачету

1. Представьте себе, что Вам предстоит важная деловая встреча. Перед встречей Вас волнует вопрос: «А правильно ли поймет меня деловой партнер?» Причем Вам кажется, что он поймет Вас обязательно неверно. Вы начинаете прогнозировать последствия, предвосхищать неприятные ощущения, что в Вашем воображении выступает уже как неизбежная данность. Какой барьер вам следует преодолеть?
2. Представьте себе, что обсуждаемая реальная проблема явилась причиной конфликта, возникшего между Вами и Вашим коллегой. Через некоторое время Вы поняли, что Вам необходимо получить некоторую отсрочку в решении проблемы, в противном случае возникнет тупиковая ситуация. Вы приходите к выводу, что Вам необходимо ослабить накал страстей, осмыслить ситуацию. Вы намерены действовать совместно с Вашим оппонентом, чтобы прийти к оптимальному решению и сохранить на перспективу хорошие отношения. Какой стиль поведения следует выбрать Вам в данной ситуации?
3. Проанализируйте следующую ситуацию. Как только руководитель выявил каналы распространения слухов в организации, то периодически сам организовывал утечку

информации через секретаря и узнавал о реакции на нее по каналам обратной связи в этой системе, перед тем как принимать решение. Таким образом он выявлял возможную реакцию сотрудников. Если она оказывалась благоприятной, он выполнял намеченное, если нет - заново обдумывал план действий.

Какая сторона делового общения включает обмен информацией и ее понимание?

4. Проанализируйте ситуацию. Идет деловое совещание, и руководитель обращается к своим коллегам: «Я собрал Вас, уважаемые коллеги, чтобы обсудить с Вами предстоящую проверку налоговой инспекции финансовых документов нашей фирмы».

Выделите четыре стороны сообщения (существо дела, отношение, самораскрытие, призыв) и определите, какую информацию содержит сторона «самораскрытие».

5. Представьте себе, что Вы ведете переговоры с деловым партнером из Японии. На переговорах присутствуют менеджер высшего звена, диктующий тактику. Каждый член японской команды задает вопросы в сфере своей компетенции. На какие детали Вам следует обратить внимание, чтобы найти основу для взаимопонимания?

6. Представьте себе, что Вы ведете переговоры с деловым партнером из Германии. Известно, что немцы обладают собственным, особым стилем проведения переговоров. Каким рекомендациям необходимо следовать для установления успешных деловых взаимодействий?

7. Представьте себе, что обсуждаемая проблема явилась причиной конфликта, возникшего между Вами и Вашим коллегой. Через некоторое время Вы поняли, что рассматриваемая проблема не столь важна для Вас, и Вы не хотите тратить силы на решение данной проблемы. При этом противоположная сторона (Ваш коллега) обладает значительно большей властью. Какой стиль поведения следует выбрать Вам в данной ситуации?

8. Представьте себе, что Вы ведете деловые переговоры, и Ваш партнер занимает более выгодную позицию. Это вызывает у Вас тревогу и чувство неуверенности. Имея дело с более сильным партнером, Вы можете испытывать соблазн приспособиться к его взглядам. Чтобы защитить себя от этого, следует....

9. Представьте себе, что Вы ведете деловые переговоры, и Ваш партнер ведет себя деструктивно (не настроен на конструктивный диалог), объявляет о своей твердой позиции, критикует Ваше предложение и стремится делать только то, что обеспечивает максимум его собственной выгоды. В данной ситуации следует....

10. Компания разместила у своего поставщика некий заказ. Поставщик сообщал, что все в порядке, работы ведутся, а потом выяснилось, что работы еще не были начаты. Представитель компании написал поставщику следующее письмо.

«Уважаемая г-жа Соколова!

Нашей компании стало известно о задержках с изготовлением заказанного нами в компании «Строймонтаж» товара XYZ. Согласно договору, товар должен быть отгружен нам через полтора месяца, однако по нашей информации его производство еще не начато.

До настоящего времени у нас не было проблем в работе с вашей компанией. Мы уверены, что ситуация, по поводу которой мы обратились сейчас, вызвана вполне вескими причинами. Скорее всего, ваша компания уже разработала план, который позволит устранить отставание и поставить товар точно в срок.

Однако проект, для которого заказан товар XYZ, крайне важен для нашей компании. Нам нужно быть абсолютно уверенными в том, что товар будет поставлен вовремя и с должным качеством. Поэтому просим Вас сообщить:

– в какой стадии действительно находится процесс производства и отгрузки XYZ

– когда планируется отгрузить товар

– как компания «Строймонтаж» планирует наверстать отставание, если оно действительно есть.

Мы были бы крайне не заинтересованы в том, чтобы применять предусмотренные контрактом санкции. Поэтому надеемся, что Ваш ответ прояснит все возникшие вопросы и снимет сомнения в возможности успешного завершения проекта».

Как Вы считаете, какую цель ставил себе автор письма?

11. Предлагается сложившаяся на предприятии ситуация, требующая от руководителя принятия оперативных управленческих решений. Найдите верное управленческое решение и аргументируйте свой выбор.

Вы повесили на двери кабинета табличку «прием с 12 часов». Но на следующий день уже в 10 часов к вам входит подчиненный со словами, что у него срочное дело. Как вы поступите? - отложите свою работу в сторону и выслушаете его

- напомните о табличке на дверях и отложите разговор до 12 часов

- предложите кратко охарактеризовать суть дела и примете решение потом

- иной вариант

12. Выберите правильный, на Ваш взгляд, вариант решения в ситуации и аргументируйте свой выбор. Вас назначили руководителем подразделения, где вы работали молодым сотрудником. Некоторые помнят те времена и обращаются к вам на «ты» и по имени. Что вы сделаете:

- с глазу на глаз попросите каждого из них в дальнейшем обращаться к вам на «вы» и по имени отчеству

- выскажете эту просьбу на первом же совещании

- сохраните эту привилегию для ветеранов, решительно пресекая такую фамильярность для остальных

- иной вариант

13. Представьте себе, что во время деловой встречи Вы столкнулись с барьером отрицательной установки и поняли, что это является препятствием к конструктивному общению. В процессе беседы Вы поняли, что Ваш деловой партнер обладает негативной установкой по отношению к организации, представителем которой Вы являетесь.

Как следует вести себя в подобной ситуации? Аргументируйте свое мнение.

- попытаться переубедить партнера, что вы не такой, как другие

- спокойно отнестись к неприязни как к проявлению неосведомленности, зная, что Ваши дела и поступки заставят партнера изменить свое мнение

- перенести встречу на другое время.

14. Представьте себе, что Вы столкнулись с манипуляциями в деловых коммуникациях:

1) манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите

2) манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенным действиям

3) манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете... вот спасибо... я думаю., вы не откажетесь...»

Ваши действия в каждой ситуации?

15. Проанализируйте следующую ситуацию. Как только руководитель выявил каналы распространения слухов в организации, то периодически сам организовывал утечку информации через секретаря и узнавал о реакции на нее по каналам обратной связи в этой системе, перед тем как принимать решение. Таким образом, он выявлял возможную реакцию

сотрудников. Если она оказывалась благоприятной, он выполнял намеченное, если нет - заново обдумывал план действий.

Какой вид коммуникаций использовал руководитель в данной ситуации?

- формальные
- неформальные.

Насколько эффективны, по Вашему мнению, действия руководителя?

16. В фирме «XXX», реализующей крупную бытовую технику, возникли конфликтные взаимоотношения между работниками отдела по работе с клиентами и службы доставки. Сотрудники первого отдела, следуя пожеланиям клиентов и демонстрируя готовность к их удовлетворению, принимают заказы на доставку купленных товаров на дом заказчику без учета комплектаций партий груза и рациональных схем товародвижения. Помимо дополнительных материальных затрат, в ряде случаев это приводило к необходимости работникам службы доставки задерживаться на работе сверх установленного времени, что вызвало недовольство и привело к конфликту.

Установите последовательность процедуры разрешения конфликтной ситуации на совещании в фирме «XXX».

17. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Тактак... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанной ситуации? Как Вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

18. Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения?

Используйте способ оттягивания, способ «сэндвича», способ сравнения.

19. Представьте себе, что в процессе деловых переговоров у Вас возникли разногласия с деловым партнером.

Во время переговоров на чем вы настаиваете? Аргументируйте свое мнение.

- на соглашении;
- на своем решении;
- на использовании объективных критериев при выборе решения.

20. В ходе делового совещания один из участников совещания не принимает участия в обсуждении поставленных вопросов, не высказывает свою точку зрения, рассеян.

Что необходимо предпринять руководителю для активизации обсуждения предложений?

21. В ходе делового совещания один из участников совещания критикует всех выступающих. Он принижает статус участников, не соглашается с тем, что предлагается, высказывается агрессивно.

Что необходимо предпринять руководителю, чтобы нейтрализовать агрессора и блокирующую ситуацию?

22. В завершение беседы Вы подводите итоги и резюмируете договоренности. Это позволяет обобщить и прояснить важные вопросы, затронутые в беседе, закрепить договоренности и перейти к следующему этапу переговоров – заключению сделки. Приведите примеры (начало фразы) резюмирования.

23. Если во время беседы с деловым партнером Вы уловили его эмоции и подстраиваетесь к его эмоциональному состоянию, либо усиливаете его чувства, либо скрашиваете их, направляя течение беседы. Приведите примеры (начало фразы) эмпатии, т.е. отражения эмоций.

24. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов. Какой тип вопросов Вы используете?

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из деловых партнеров употребил какое-то незнакомое слово или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете.	

25. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов. Какой тип вопросов Вы используете?

Ситуация	Примерные вопросы
1. Вам хотелось бы узнать мнение делового партнера о том, что Вами было высказано.	
2. Невербальное поведение делового партнера подсказывает Вам, что он обеспокоен Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.	

26. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов. Какой тип вопросов Вы используете?

Ситуация	Примерные вопросы
1. Деловой партнер не согласился с частью информации, представленной Вами, и Вы хотите уточнить причину несогласия.	
2. Деловой партнер выразил общее утверждение по обсуждаемой теме и Вы хотите обсудить это более конкретно.	

27. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов. Какой тип вопросов Вы используете?

Ситуация	Примерные вопросы
1. Деловой партнер только что произнес нечто, не согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.	
2. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с деловым партнером.	

28. Вас недавно назначили руководителем трудового коллектива, в котором Вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут Вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет Вас.

Как Вы начнете беседу при встрече?

- независимо от своего опоздания сразу же потребуете объяснений об опозданиях на работу;
- извинитесь перед ним и начнете беседу;

- поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и Вы?»;
- отмените беседу и перенесете ее на другое время;
- иной вариант.

29. Между двумя высшими подчиненными (коллегами) возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к Вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

Выберите и обоснуйте свой вариант поведения в этой ситуации:

- пресечь конфликт на работе, а конфликтные взаимоотношения порекомендовать разрешить в неслужебное время;
- попросить разобраться в конфликте специалистов лаборатории социологических исследований или другого подразделения службы управления персоналом, в чьи функции это входит;
- лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обеих сторон вариант примирения;
- выяснить, кто из членов коллектива является авторитетом для конфликтующих сотрудников, и попытаться через него воздействовать на них.

30. Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

4 Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Вопросы для собеседования

Тема 4. Устные деловые коммуникации

1. В чем заключается подготовка к деловой беседе? Каким принципам и правилам необходимо следовать при проведении беседы? Назовите этапы деловой беседы и «правильные дебюты» ее начала.
2. Проведите сравнительный анализ деловой беседы и деловой дискуссии. Каковы общие и отличительные черты данных форм деловой коммуникации?
3. Дайте общую характеристику совещанию как форме деловой коммуникации. Назовите правила проведения совещания. Перечислите блокирующие роли участников совещания и способы их нейтрализации.
4. Перечислите факторы, предопределяющие действенность публичного выступления. Какие требования предъявляются к технике речи оратора? В чем заключается подготовка к публичному выступлению? Какие трудности могут возникнуть в публичном выступлении и как их можно предотвратить? В чем заключается специфика проведения презентации?
5. Назовите техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером. В чем заключается подготовка сторон к деловым переговорам? Какие этапы можно выделить в процессе ведения переговоров?
6. Сравните позиционный торг и переговоры на основе взаимного учета интересов. Каковы преимущества и недостатки этих двух стратегий ведения переговоров? Что является показателем успешности переговоров?

Тематика рефератов, эссе

1. Стратегии устных деловых взаимодействий.
2. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
3. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.
4. Как противостоять давлению в деловых переговорах?

5 Типовые задания к интерактивным занятиям

Задания к интерактивной лекции по теме 4. Устные деловые коммуникации

Вопросы для дискуссии

1. Влияние коммуникативных навыков на результативность деловой беседы.
2. Деловая беседа и деловая дискуссия: в чем сходство и отличие?
3. Деловое совещание: решение проблем или трата времени? Условия успешного проведения делового совещания.
4. Позиционный торг или переговоры на основе взаимного учета интересов: какую из этих двух стратегий ведения переговоров выбрать?

Задания к практическому занятию по теме 4. Устные деловые коммуникации

Пример задания для анализа деловых ситуаций на основе кейс-метода

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин.

Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете.

Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.

Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что Вами было высказано

Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.

Было высказано несколько положений, и Вы хотите привлечь к ним внимание.

Партнер не согласился с частью из сказанного Вами, и Вы хотите уточнить причину этого неприятия.

Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно.

Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.

Вопросы для собеседования по мультимедиа-лекции

Тема 7. Межкультурная коммуникация

1. Охарактеризуйте мировые культуры (моноактивные, полиактивные, реактивные).
2. Проанализируйте их влияние на деловую коммуникацию.
3. Дайте характеристику сферам межкультурной коммуникации (макросфера и микросфера).
4. Какое значение, на Ваш взгляд, имеют межкультурные различия в деловой коммуникации?
5. В чем прослеживается взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры?
6. В чем заключаются особенности делового общения с иностранными партнерами?
7. Охарактеризуйте основные модели культурной и межкультурной коммуникации.
8. Как влияют особенности национального этикета на результативность делового общения?

6 Примеры тестов для контроля знаний

1. Выберите правильный ответ:

Интерактивной стороной общения является:

- а) взаимовлияние друг на друга участников общения
- б) восприятие друг друга партнерами по общению
- в) взаимодействие участников общения, при этом главным содержанием общения является действие

г) обмен информацией между участниками общения

2. Выберите правильный ответ:

Эмпатическое слушание состоит:

- а) в передаче говорящему чувства сопереживания
- б) в расшифровке смысла сообщений
- в) в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями
- г) в умении сосредоточиться на теме беседы

3. Выберите правильный ответ:

Приемы активного слушания включают (укажите не менее 2 вариантов ответа):

- а) резюмирование
- б) отражение чувств
- в) внимательное слушание без вмешательства в речь собеседника своими замечаниями
- г) подтверждения внимания к беседе через визуальный контакт

4. Установите соответствие между классификацией коммуникаций и ее критериями:

Виды коммуникаций можно классифицировать:

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| а) по содержанию | 1) прямые и косвенные |
| б) по способу обмена информацией | 2) гомофильные и гетерофильные |
| в) по степени однородности | 3) устные, письменные, электронные |
| г) по форме выражения | 4) формальные и неформальные |
| | 5) открытые и закрытые |

5. Проанализируйте ситуацию и выберите правильный ответ

Представьте себе, что Вам предстоит важная деловая встреча. Перед встречей Вас волнует вопрос: «А правильно ли поймет меня деловой партнер?» При этом Вам кажется, что он поймет Вас обязательно неверно. Вы начинаете прогнозировать последствия, предвосхищать неприятные ощущения, что в Вашем воображении выступает уже как неизбежная данность. Какой барьер вам следует преодолеть?

- а) барьер предвзятости
- б) барьер отрицательных эмоций
- в) барьер ожидания непонимания
- г) барьер возраста

VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Деловые коммуникации» представлены в нормативно-методических документах:

Положение об интерактивных формах обучения (<http://www.rea.ru>)

Положение об организации самостоятельной работы студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение об учебно-исследовательской работе студентов (<http://www.rea.ru>)

Организация деятельности студента по видам учебных занятий, работам по дисциплине «Деловые коммуникации» представлена в таблице 6:

Таблица 6

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, формулировки, обобщения, выводы. Отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание опорным понятиям, выделяемым преподавателем.
Практические (семинарские, занятия)	Проработка рабочей программы, с концентрацией внимания на целях, задачах, структуре и содержании дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, выполнение индивидуальных, тестовых заданий.
Работа с литературой (индивидуальные задания)	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам. Выполнение индивидуальных заданий.
Задания для анализа деловых ситуаций на основе кейс-метода	Анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода. Изложение собственных суждений по конкретной ситуации. Анализ и сопоставление различных путей решения проблемы. Аргументация собственной точки зрения по проблеме, привлечение примеров, личного опыта.
Вопросы для собеседования	Работа с конспектом лекций, с учебным материалом по теме дисциплины, подготовка ответов к вопросам для собеседования, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом.
Вопросы для собеседования по материалам мультимедиа-лекции	Работа с материалом мультимедиа-лекции по теме дисциплины, подготовка ответов к вопросам для собеседования по материалам мультимедиа-лекции, просмотр рекомендуемой литературы.
Реферат	Изучение требований к содержанию, структуре и оформлению реферата. Поиск литературы и составление библиографии, использование не менее 7 учебных, учебно-методических и научных работ. Структурирование информации, систематизация и изложение мнений различных авторов и собственных суждений по выбранному вопросу. Анализ и сопоставление основных аспектов проблемы.
Эссе	Сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному вопросу. Включение самостоятельного творческого мышления и изложение собственных умозаключений. Выделение причинно-следственных взаимосвязей, привлечение примеров, аргументация выводов. Представление нового авторского видения поставленной проблемы.

VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» распределение баллов, формирующих рейтинговую оценку работы студента, осуществляется следующим образом, таблица 7 (для студентов очной и очно-заочной форм обучения).

Таблица 7

Виды работ	Максимальное количество баллов
Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях	20
Текущий и рубежный контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (зачет)	40
Итого	100

Критерии оценки заданий текущего контроля успеваемости обучающегося в семестре

1) Расчет баллов по результатам текущего контроля для студентов очной и очно-заочной форм обучения

Расчет баллов по результатам текущего контроля в 1 семестре представлен в таблице 8:

Таблица 8

Форма контроля	Наименование раздела (темы), выносимых на контроль	Форма проведения контроля	Количество баллов, максимально
Текущий контроль	Раздел 1. Темы 1-3. Раздел 2. Темы 4-5. Раздел 3. Темы 6-7.	собеседование	4
	Раздел 1. Темы 1,2. Раздел 2. Тема 4. Раздел 3. Тема 6.	реферат/доклад	3
	Раздел 1. Тема 3. Раздел 2. Темы 4-5. Раздел 3. Темы 6-7.	эссе	4
	Раздел 1. Тема 3. Раздел 2. Тема 4. Раздел 3. Тема 6.	кейс-задание	5
	Раздел 3. Тема 7.	собеседование по материалам мультимедиа-лекции	2
	Раздел 1. Тема 3. Раздел 2. Тема 5.	тест	2
Всего			20

2) Критерии оценки курсовой работы

Курсовая работа по дисциплине «Деловые коммуникации» учебным планом не предусмотрена.

3) Критерии оценки заданий к практическим занятиям

Ответы на вопросы собеседования – 1 балл:

1 балл - выставляется студенту, если студент свободно отвечает на вопросы, показывает глубокое знание темы, проявляет глубокие знания и навыки, аналитические способности, аргументирует собственное мнение, демонстрирует зрелость суждений, самостоятельное мышление, высокий уровень сформированности компетенций;

0,5 балла - выставляется студенту, если студент проявляет достаточный уровень знаний, навыков и компетенций, но допускает некоторые неточности, отсутствует достаточная глубина и зрелость суждений;

0,3 балла - выставляется студенту, если студент отвечает недостаточно глубоко и самостоятельно, может ответить лишь на некоторые вопросы темы, уровень знаний и сформированности компетенций невысокий, либо отсутствует конкретность, ясность и четкость ответа.

0 баллов - студент отвечает неуверенно, поверхностно и бессистемно, допускает неточности и ошибки, проявляет недостаточный уровень знаний и компетенций, отсутствует усвоение материала по заданной теме.

Подготовка рефератов - 1 балл:

1 балл - выставляется студенту, если реферат глубоко и полно раскрывает основные положения рассматриваемой темы, демонстрирует творческое мышление, отражает самостоятельное изучение и систематизацию литературных источников, содержит элементы научного исследования;

0,5 балла - выставляется студенту, если реферат раскрывает основные положения рассматриваемой темы, демонстрирует навыки самостоятельного изучения и систематизации литературных источников, но имеет отдельные погрешности;

0,3 балла - выставляется студенту, если реферат в целом раскрывает суть проблемы, но содержание недостаточно самостоятельное, отдельные вопросы изложены поверхностно.

0 баллов - выставляется студенту, если реферат не раскрывает суть проблемы, отсутствует конкретность, ясность и четкость изложения, содержание не отражает усвоение материала по заданной теме.

Тестовые задания - 1 балл:

1 балл - выставляется студенту, если наблюдается от 100 до 90% правильно выполненных заданий;

0,5 балла - выставляется студенту, если наблюдается от 89 до 70% правильно выполненных заданий;

0,3 балла - выставляется студенту, если наблюдается от 69 до 50% правильно выполненных заданий.

0 баллов - выставляется студенту, если правильные ответы составляют менее 50%.

4) Критерии оценки заданий к интерактивным занятиям

Анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода - 1 балл:

1 балл - выставляется студенту, - студент проявляет глубокие знания и навыки, аналитические способности, творческий подход, аргументирует собственное мнение, демонстрирует зрелость суждений, самостоятельное мышление, высокий уровень сформированности компетенций;

0,5 балла - выставляется студенту, студент проявляет достаточный уровень знаний, навыков и компетенций, демонстрирует самостоятельность, но допускает некоторые неточности, отсутствует достаточная глубина и зрелость суждений;

0,3 балла - выставляется студенту, студент отвечает недостаточно глубоко и самостоятельно, уровень знаний и сформированности компетенций не высокий, либо отсутствует конкретность, ясность и четкость ответа.

0 баллов - студент отвечает неуверенно, поверхностно и бессистемно, допускает неточности и ошибки, проявляет недостаточный уровень знаний и компетенций, отсутствует усвоение материала по заданной теме.

Обсуждение эссе - 2 балла:

2 балла - выставляется студенту, если эссе содержит самостоятельное видение проблемы, авторские суждения, демонстрирует творческое мышление, отражает аргументированное мнение автора, основанное на проработке материала по заданной теме;

1 балл - если эссе достаточно полно раскрывает суть проблемы, но позиция автора выражена не в полной мере глубоко и аргументировано;

0,5 балла - выставляется студенту, если эссе в целом раскрывает суть проблемы, но содержание поверхностное, слабо структурированное, нарушена логика изложения, либо мнение автора недостаточно самостоятельное или аргументированное.

0 баллов - выставляется студенту, если эссе не раскрывает суть проблемы, отсутствует конкретность, ясность и четкость изложения, либо не содержит авторских умозаключений и не отражает усвоение материала по поставленной проблеме.

Ответы на вопросы устного опроса по мультимедиа-лекции – 2 балла:

2 балла - выставляется студенту, если студент свободно отвечает на вопросы, показывает глубокое знание темы; активно участвует в обсуждении мультимедиа-лекции;

1 балл - выставляется студенту, если ответ дан на достаточно высоком уровне, но допускаются отдельные ошибки, ответ недостаточно полный;

0,5 балла - выставляется студенту, если допущено до 4 фактических ошибок, уровень недостаточно высок; студент может ответить лишь на некоторые вопросы темы.

0 баллов - студент отвечает неуверенно, поверхностно и бессистемно, допускает неточности и ошибки, проявляет недостаточный уровень знаний и компетенций, отсутствует усвоение материала по заданной теме.

Критерии оценки творческого рейтинга

Распределение баллов осуществляется по решению кафедры и результат распределения баллов за соответствующие виды работ представляется в виде следующей таблицы 9.

Таблица 9

Вид работы по разделу (теме) дисциплины	Количество баллов, максимально
Разработка презентации по теме дисциплины	5
Участие в конференции с докладом по теме дисциплины	5
Опубликование статьи по теме дисциплины в сборнике или журнале	10
Итого	20

Критерии оценки промежуточной аттестации

Зачет по результатам изучения дисциплины «Деловые коммуникации» в 1 семестре проводится в устной форме и соответствует 40 баллам. Зачет состоит из двух теоретических вопросов и двух практических заданий.

Оценка по результатам зачета выставляется исходя из следующих критериев:

- теоретические вопросы – по 10 баллов каждый;
- практические задания – по 10 баллов за каждое.

Итоговый балл формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию и баллов, набранных перед аттестацией в течение семестра. Для обучающихся очной формы применяется 100-балльная оценка знаний, для обучающихся заочной формы обучения – традиционная четырехбалльная система оценки знаний.

Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки	Формируемые компетенции (индикаторы компетенций)	Критерии оценивания
85 – 100 баллов	«зачтено»	ОПК-4	<p>Знает верно и в полном объеме: этапы и правила проведения деловой беседы; психологическую основу и языковые средства публичного выступления; основы организации, стратегию и стиль ведения деловых переговоров; правила подготовки и проведения совещания; специфику, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации; особенности и функции электронных коммуникаций</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: выбирать эффективные тактики и стратегии речевого поведения в коммуникативных ситуациях; проводить совещание, организовать публичное выступление, переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; составлять документы внутренней и внешней переписки; поддерживать электронную коммуникацию.</p> <p>Владет навыками верно и в полном объеме: коммуникативными навыками взаимодействия в деловой беседе; навыками ведения совещания; навыками публичного выступления; навыками составления документов внутренней и внешней переписки, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения письменной речи; навыками эффективного общения через средства электронной коммуникации</p>
		ПК-2	<p>Знает верно и в полном объеме: объективные и субъективные источники и причины конфликтных ситуаций; основные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса, в том числе в межкультурной среде</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: выявлять источники и причины возникновения конфликтов; применять различные способы управления конфликтами (межличностные и структурные) в целях их оптимального разрешения на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса, в том числе в межкультурной среде</p> <p>Владет навыками верно и в полном объеме: навыками применения межличностных и структурных способов управления конфликтами; базовыми навыками предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с коллегами и реализации функций управления на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p>
70 – 84 баллов	«зачтено»	ОПК-4	<p>Знает с незначительными замечаниями: этапы и правила проведения деловой беседы;</p>

			<p>психологическую основу и языковые средства публичного выступления; основы организации, стратегию и стиль ведения деловых переговоров; правила подготовки и проведения совещания; специфику, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации; особенности и функции электронных коммуникаций</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: выбирать эффективные тактики и стратегии речевого поведения в коммуникативных ситуациях; проводить совещание, организовать публичное выступление, переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; составлять документы внутренней и внешней переписки; поддерживать электронную коммуникацию.</p> <p>Владеет навыками с незначительными замечаниями: коммуникативными навыками взаимодействия в деловой беседе; навыками ведения совещания; навыками публичного выступления; навыками составления документов внутренней и внешней переписки, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения письменной речи; навыками эффективного общения через средства электронной коммуникации</p>
		ПК-2	<p>Знает с незначительными замечаниями: объективные и субъективные источники и причины конфликтных ситуаций; основные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса, в том числе в межкультурной среде</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: выявлять источники и причины возникновения конфликтов; применять различные способы управления конфликтами (межличностные и структурные) в целях их оптимального разрешения на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса, в том числе в межкультурной среде</p> <p>Владеет навыками с незначительными замечаниями: навыками применения межличностных и структурных способов управления конфликтами; базовыми навыками предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с коллегами и реализации функций управления на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p>
50 – 69 баллов	«зачтено»	ОПК-4	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: этапы и правила проведения деловой беседы; психологическую основу и языковые средства публичного выступления; основы организации, стратегию и стиль ведения деловых переговоров; правила подготовки и проведения совещания; специфику, возможности и ограничения</p>


			<p>письменной деловой коммуникации; особенности и функции электронных коммуникаций</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: выбирать эффективные тактики и стратегии речевого поведения в коммуникативных ситуациях; проводить совещание, организовать публичное выступление, переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; составлять документы внутренней и внешней переписки; поддерживать электронную коммуникацию.</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: коммуникативными навыками взаимодействия в деловой беседе; навыками ведения совещания; навыками публичного выступления; навыками составления документов внутренней и внешней переписки, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения письменной речи; навыками эффективного общения через средства электронной коммуникации</p>
		ПК-2	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: объективные и субъективные источники и причины конфликтных ситуаций; основные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса, в том числе в межкультурной среде</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: выявлять источники и причины возникновения конфликтов; применять различные способы управления конфликтами (межличностные и структурные) в целях их оптимального разрешения на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса, в том числе в межкультурной среде</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: навыками применения межличностных и структурных способов управления конфликтами; базовыми навыками предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с коллегами и реализации функций управления на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p>
менее 50 баллов	«не зачтено»	ОПК-4	<p>Не знает на базовом уровне: этапы и правила проведения деловой беседы; психологическую основу и языковые средства публичного выступления; основы организации, стратегию и стиль ведения деловых переговоров; правила подготовки и проведения совещания; специфику, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации; особенности и функции электронных коммуникаций</p> <p>Не умеет на базовом уровне: выбирать эффективные тактики и стратегии речевого поведения в коммуникативных ситуациях; проводить совещание, организовать публичное выступление, переговорный процесс, в</p>

			<p>том числе с использованием современных средств коммуникации; составлять документы внутренней и внешней переписки; поддерживать электронную коммуникацию.</p> <p>Не владеет на базовом уровне: коммуникативными навыками взаимодействия в деловой беседе; навыками ведения совещания; навыками публичного выступления; навыками составления документов внутренней и внешней переписки, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения письменной речи; навыками эффективного общения через средства электронной коммуникации</p>
		ПК-2	<p>Не знает на базовом уровне: объективные и субъективные источники и причины конфликтных ситуаций; основные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса, в том числе в межкультурной среде</p> <p>Не умеет на базовом уровне: выявлять источники и причины возникновения конфликтов; применять различные способы управления конфликтами (межличностные и структурные) в целях их оптимального разрешения на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса, в том числе в межкультурной среде</p> <p>Не владеет на базовом уровне: навыками применения межличностных и структурных способов управления конфликтами; базовыми навыками предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с коллегами и реализации функций управления на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p>

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

1. Рабочая программа дисциплины с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры экономики и управления протокол № 7 от 27.02.2020 г.

Заведующий кафедрой

 И.В. Балашихова

Согласовано на заседании УМС Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В.Плеханова протокол № 7 от 19.03.2020 г.

Председатель



Т.Л. Авагян

Утверждено советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В.Плеханова протокол № 11 от 26.03.2020 г.

Председатель



А.В. Петровская

Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова
Карта обеспеченности дисциплины «Деловые коммуникации»
учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами

Кафедра экономики и управления

ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

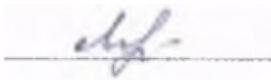
Направленность (профиль) программы «Менеджмент на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса»

Уровень подготовки бакалавриат

№ п/п	Наименование, автор	Выходные данные	Количество печатных экземпляров (шт.)	Наличие в ЭБС (да/нет), название ЭБС	Количество экземпляров на кафедре (в лаборатории) (шт.)	Численность студентов (чел)	Показатель обеспеченности студентов литературой: = 1(при наличии в ЭБС) или =(столбец4/столбец7) (при отсутствии в ЭБС)
1	2	3	4	5	6	7	8
Основная литература							
1	Деловые коммуникации: Учебное пособие/Е.И. Кривокоора	М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190с. ISBN 978-5-16-004277-0 - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=518602	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
2	Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова	М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с.: ISBN 978-5-16-006554-0- Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=566178	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
3	Деловые коммуникации / Кулагина Н.В.	М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: ISBN 978-5-9558-0515-3 - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=557755	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
Всего				3			1
Дополнительная литература							
1	Деловая переписка : учеб.-практ. пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. — 3-е изд.	М. : ИНФРА-М, 2018. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-009918-7- Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=939015	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
2	Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / И.Н. Кузнецов	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=1028716					

1	2	3	4	5	6	7	8
3	Интерактивные электронные коммуникации (возникновение "Четвертой волны") / Шарков Ф.И.	М.: Дашков и К, 2017. - 260 с.: ISBN 978-5-394-02257-9 - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=415250	х	да, ЭБС «Znanium»	х	х	1
4	Этика деловых отношений: Учебник / Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М.И.	М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с.: ISBN 978-5-8199-0276-9 - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=502708	х	да, ЭБС «Znanium»	х	х	1
5	Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 271 с. - ISBN 978-5-238-00919-3. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=1028715	х	да, ЭБС «Znanium»	х	х	1
6	Язык деловых межкультурных коммуникаций: учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной	М.: ИНФРА-М, 2018. - 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа http://www.znanium.com]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/22224 . - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=972338	х	да, ЭБС «Znanium»	х	х	1
Всего				6			1

Преподаватель



И.Ю. Лопатина

Зав. кафедрой



И.В. Балашова

СОГЛАСОВАНО

Библиотекарь



Н.И. Криво