

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ИНКЛЮЗИВНОГО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО - ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**

Факультет экономики  
Кафедра управления и предпринимательства



УТВЕРЖДАЮ

И.о. проректора по УМР

Хакимов Р.М.

08 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

образовательная программа направления подготовки

38.03.02 Менеджмент  
шифр, наименование

Профили подготовки

**Международный менеджмент  
Управление малым бизнесом**

Квалификация (степень) выпускника: «бакалавр»

Форма обучения

очная

Курс 1 семестр 2

очно-заочная

Курс 1 семестр 2

Москва  
2021

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата), утвержденного Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от «14» августа 2020 г. № 970 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования-бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент. Зарегистрировано в Минюсте РФ 25 августа 2020 г. Регистрационный № 59449.

Составитель рабочей программы: ст. преп. кафедры УиП МГТЭУ  
Бабанова Е.М. 2021 г.  
подпись Ф.И.О. Дата

Рецензент: зав. каф. УиП  
место работы, занимаемая должность  
Репкина О.Б. 2021 г.  
подпись Ф.И.О. Дата

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры УиП

(протокол № 11 от « 01 » июня 2021 г.)

Заведующий кафедрой

« 1 » 06 2021 г. Репкина О.Б.  
(дата) (подпись) (Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО

Начальник  
Учебного отдела

« 07 » 07 2021 г. Дмитриева И.Г.  
(дата) (подпись) (Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО

Декан  
факультета

« 07 » 07 2021 г. Дегтева Л.В.  
(дата) (подпись) (Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО

Заведующий  
библиотекой

« 07 » 07 2021 г. Ахтырская В.А.  
(дата) (подпись) (Ф.И.О.)

РАССМОТРЕНО И  
ОДОБРЕНО  
УЧЕБНО - МЕТОДИЧЕСКИМ  
СОВЕТОМ МГТЭУ  
ПР № 1 « 31 » 08 2021 г.

## Содержание

- 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ**
- 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**
- 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**
- 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**
- 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

## 1.1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

**Целью изучения дисциплины «Этика делового общения»** является изучение специфики этики делового общения как важной составляющей будущей профессиональной деятельности бакалавров в области менеджмента.

### **Задачи изучения дисциплины:**

- целенаправленная подготовка обучающихся к использованию средств, методов и форм этики делового общения в профессиональной деятельности;
- формирование умений и навыков, требуемых для организации, контроля и коррекции делового общения;
- формирование личностных качеств, необходимых для организации делового общения с руководством, клиентами и коллегами.

## 1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы направления подготовки

Дисциплина «Этика делового общения» представляет собой дисциплину вариативной части блока Дисциплины (модули) (Б1). Через объект исследования она связана с такими учебными дисциплинами как «Теория организации», «Организационное поведение» и др. Между ними существует тесная многосторонняя зависимость. Подобные взаимосвязи обеспечивают целостность изучения предметной области и формирование базового уровня знаний для последующего изучения дисциплин, связанных с данной.

## 1.3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Содержание компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-1.	Способен организовать работу структурного подразделения, обеспечить разработку должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников	ПК-1.1. Знает основы организации работы структурного подразделения, принципы подбора штатного персонала структурного подразделения, основы налогового, бюджетного и трудового законодательства Российской Федерации. ПК-1.2. Умеет обеспечить разработку должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников. ПК-1.3. Владеет навыками разработки регламентов, определяющих работу структурного подразделения, навыками оценки уровня профессиональной квалификации сотрудников структурного подразделения.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины

Объем дисциплины «Этика делового общения» составляет 3 зачетных единиц/ 108 часов:

Семестр – 2, вид отчетности – зачет с оценкой

Вид учебной работы	Всего, часов		Очная форма	Очно-заочная форма
			Курс, часы	Курс, часы
	Очная форма	Очно-заочная форма	1	1
<b>Аудиторная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), всего в том числе:</b>	<b>36</b>	<b>26</b>	<b>36</b>	<b>26</b>
<b>Лекции (Л)</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>10</b>
В том числе, практическая подготовка (ЛПП)	-	-	-	-
<b>Практические занятия (ПЗ)</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>16</b>
В том числе, практическая подготовка (ПЗПП)	6	6	6	6
<b>Лабораторные работы (ЛР)</b>	-	-	-	-
В том числе, практическая подготовка (ЛРПП)				
<b>Самостоятельная работа обучающихся (СР)</b>	<b>72</b>	<b>82</b>	<b>72</b>	<b>82</b>
В том числе, практическая подготовка (СРПП)	22	24	22	24
Промежуточная аттестация (подготовка и сдача), всего:				
Контрольная работа				
Курсовая работа				
Зачет с оценкой				
Экзамен				
<b>Итого:</b> Общая трудоемкость учебной дисциплины(в часах, зачетных единицах)	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>108</b>

2.2. Содержание разделов учебной дисциплины

№ раздела	Наименование раздела, тема	Содержание раздела	Формируемые компетенции (индекс)
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Этика делового общения»	Предмет, цели и задачи курса «Этика делового общения». Основные элементы, нормы и правила этики делового общения. Эффективность этики делового общения.	ПК-1
2	Тема 2. Общение как социально-	Аспекты делового общения: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Понятие	ПК-1

	психологическая категория	<p>коммуникативного барьера. Виды интерактивного взаимодействия. Механизмы перцептивного аспекта общения: идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция; рефлексия; каузальная атрибуция.</p> <p>Основные характеристики коммуникативного делового общения.</p> <p>Общепринятые нравственные требования к деловому общению с учетом национально-психологических типов, универсальных этических и психологических норм и принципов.</p> <p>Психология и общество, психология и труд; экономическая, правовая психология; модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты; профессиональная психология.</p>	
3	Тема 3. Деловая беседа как вид делового общения.	<p>Деловая беседа как основная форма делового общения. Функции деловой беседы: взаимное общение работников в одной деловой сфере; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов; контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий; поддержание деловых контактов; стимулирование деловой активности. Основные этапы деловой беседы.</p>	ПК-1
4	Тема 4. Искусство межличностного общения.	<p>Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности. Понятие языковой личности. Базовые свойства личности: самооценка, система личностных смыслов, идентификация и «Я-концепция» и их влияние на деловые качества коммуникантов.</p>	ПК-1
5	Тема 5. Психологические особенности работы в группе и команде	<p>Группа, организация, команда как особые коллективы. Группа, ее особенности и психология взаимоотношений. Конформизм и непризнание групповых норм. Стадии развития группы.</p> <p>Стили руководства, опирающиеся на различные психологические основания (демократический, либеральный, патриархальный, попустительский, ситуативный, авторитарный).</p> <p>Команда как группа с четко очерченным составом людей.</p>	ПК-1
6	Тема 6. Этика делового общения	<p>Принципы деловой этики. Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему.</p>	ПК-1
7	Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение	<p>Понятие деловых переговоров. Сущность переговорного процесса. Подготовка и методы ведения деловых переговоров. Способы преодоления взаимного непонимания.</p>	ПК-1
8	Тема 8. Конфликты в деловом общении	<p>Понятие «конфликт» и его социальная роль. Понятия «конфликтоген», «конфликтная ситуация», «инцидент». Классификация конфликтов: межличностные, внутриличностные, межгрупповые, конфликт между личностью и группой. Объективно и субъективно обусловленные конфликты. Типы поведения людей в конфликтной ситуации: «практик», «собеседник», «мыслитель». Причины конфликтов</p>	ПК-1

		(стремление к превосходству, проявление агрессивности, эгоизма, информация). Факторы возникновения конфликтов: структурные, ценностные, отношений, поведенческие. Последствия конфликтов. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс). Стрессы и стрессовые ситуации. стрессов. Причины стрессового напряжения. Способы избегания стрессовых ситуаций.	
9	Тема 9. Национальные особенности делового общения	Классификация деловых культур по Р.Д. Льюису (монокультурные, поликультурные, реактивные). Национальные черты деловых людей: американцев, англичан, немцев, французов, итальянцев, японцев, россиян – преимущества и недостатки. Практические технологии межкультурного делового общения. Учет национальных особенностей деловых партнеров в профессиональной деятельности менеджера.	ПК-1
10	Тема 10. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни	Понятие мотивации. Понятие карьеры. Поведение А-типа и Б-типа. Модель принятия карьерных решений. Типичные мотивационные потребности, обуславливающие осознанное стремление сделать карьеру. Якорь карьеры: якорь автономии, якорь технико-функциональной компетентности, якорь безопасности и стабильности, якорь менеджерской компетентности, якорь предпринимательской креативности, якорь соревновательной потребности, якорь стиля жизни. Понятие имиджа. Качества, формирующие имидж: качества, позволяющие нравиться людям; качества, формируемые в процессе воспитания и образования; качества, связанные с жизненным и профессиональным опытом.	ПК-1

2.3. Разделы дисциплин и виды занятий. Разделы дисциплины, изучаемые во 2 семестре  
Очная форма обучения (профиль «Международный менеджмент»)

№ п/п	Наименование раздела	Аудиторная работа		Внеауд. работа	Объем в часах
		Л	ПЗ		
		в том числе, ЛПП	в том числе, ПЗПП	в том числе, СРПП	в том числе, ПП
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Этика делового общения»	2	2	4	8
		-	2	2	4
2	Тема 2. Общение как социально-психологическая категория	-	2	4	6
		-	2	2	4
3	Тема 3. Деловая беседа как вид	2	2	8	12
		-	2	2	4

	делового общения.				
4	Тема 4. Искусство межличностного общения.	-	2	8	10
		-	-	2	2
5	Тема 5. Психологические особенности работы в группе и команде	2	2	8	12
		-	-	2	2
6	Тема 6. Этика делового общения	2	2	8	12
		-	-	2	2
7	Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение	2	2	8	12
		-	-	2	2
8	Тема 8. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	2	2	8	12
		-	-	2	2
9	Тема 9. Национальные особенности делового общения	2	2	8	12
		-	-	2	2
10	Тема 10. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни	2	2	8	12
		-	-	4	4
	<i>Итого:</i>	16	20	72	108
	<i>Зачет с оценкой</i>				
	<i>Всего:</i>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>72</b>	<b>108</b>

Очно-заочная форма обучения (профиль «Управление малым бизнесом»). Разделы дисциплины, изучаемые во 2 семестре

№ п/п	Наименование раздела	Аудиторная работа		Внеауд. работа	Объем в часах
		Л	ПЗ	СР	Всего
		в том числе, ЛПП	в том числе, ПЗПП	в том числе, СРПП	в том числе, ПП
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Этика делового общения»	1	1	8	10
		-	2	2	4
2	Тема 2. Общение как социально-психологическая категория	-	1	8	9
		-	2	2	4
3	Тема 3. Деловая беседа как вид делового общения.	1	2	8	11
		-	2	2	4
4	Тема 4. Искусство межличностного общения.	-	2	8	10
		-	-	2	2
5	Тема 5.	1	2	8	11



	Психологические особенности работы в группе и команде	-	-	2	2
6	Тема 6. Этика делового общения	2	2	8	12
		-	-	2	2
7	Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение	1	2	10	13
		-	-	2	2
8	Тема 8. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	2	2	8	12
		-	-	2	2
9	Тема 9. Национальные особенности делового общения	1	1	8	10
		-	-	4	4
10	Тема 10. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни	1	1	8	10
		-	-	4	4
	<i>Итого:</i>	10	16	82	
	<i>Зачет с оценкой</i>				
	<i>Всего:</i>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>82</b>	<b>108</b>

2.4. Планы теоретических (лекционных) занятий  
Очная форма обучения (профиль «Международный менеджмент»)

№	Наименование тем лекций	Кол-во часов во 2 семестре по видам работы	
		Л	в том числе, ЛПП
	2 семестр		
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Этика делового общения»	2	-
2	Тема 2. Общение как социально-психологическая категория	-	-
3	Тема 3. Деловая беседа как вид делового общения.	2	-
4	Тема 4. Искусство межличностного общения.	-	-
5	Тема 5. Психологические особенности работы в группе и команде	2	-

6	Тема 6. Этика делового общения	2	-
7	Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение	2	-
8	Тема 8. Конфликты в деловом общении	2	-
9	Тема 9. Национальные особенности делового общения	2	-
10	Тема 10. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни	2	-
	<i>Итого:</i>	16	

Очно-заочная форма обучения (профиль «Управление малым бизнесом»)

№	Наименование тем лекций	Кол-во часов во 2 семестре по видам работы	
		Л	в том числе, ЛПП
	2 семестр		
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Этика делового общения»	1	-
2	Тема 2. Общение как социально-психологическая категория	-	-
3	Тема 3. Деловая беседа как вид делового общения.	1	-
4	Тема 4. Искусство межличностного общения.	-	-
5	Тема 5. Психологические особенности работы в группе и команде	1	-
6	Тема 6. Этика делового общения	2	-
7	Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение	1	-

8	Тема 8. Конфликты в деловом общении	2	-
9	Тема 9. Национальные особенности делового общения	1	-
10	Тема 10. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни	1	-
	<i>Итого:</i>	10	

## 2.5. Планы практических (семинарских) занятий

Очная форма обучения (профиль «Международный менеджмент»)

№	Наименование тем практических (семинарских) занятий	Кол-во часов во 2 семестре по видам работы	
		ПЗ	в том числе, ПЗПП
	2 семестр		
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Этика делового общения»	2	2
2	Тема 2. Общение как социально-психологическая категория	2	2
3	Тема 3. Деловая беседа как вид делового общения.	2	2
4	Тема 4. Искусство межличностного общения.	2	-
5	Тема 5. Психологические особенности работы в группе и команде	2	-
6	Тема 6. Этика делового общения	2	-
7	Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение	2	-
8	Тема 8. Конфликты в деловом общении	2	-

9	Тема 9. Национальные особенности делового общения	2	-
10	Тема 10. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни	2	-
	<i>Итого:</i>	20	6

Очно-заочная форма обучения (профиль «Управление малым бизнесом»)

№	Наименование тем практических (семинарских) занятий	Кол-во часов во 2 семестре по видам работы	
		ПЗ	в том числе, ПЗПП
	2 семестр		
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Этика делового общения»	1	2
2	Тема 2. Общение как социально-психологическая категория	1	2
3	Тема 3. Деловая беседа как вид делового общения.	2	2
4	Тема 4. Искусство межличностного общения.	2	-
5	Тема 5. Психологические особенности работы в группе и команде	2	-
6	Тема 6. Этика делового общения	2	-
7	Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение	2	-
8	Тема 8. Конфликты в деловом общении	2	-
9	Тема 9. Национальные особенности делового общения	1	-
10	Тема 10. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни	1	-
	<i>Итого:</i>	16	6

## 2.6 Планы лабораторных работ

Лабораторные работы не предусмотрены

## 2.7. Планы самостоятельной работы обучающегося по дисциплине

Очная форма обучения (профиль «Международный менеджмент»), 2 семестр

№	Название разделов и тем	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость	Формируемые компетенции	Формы контроля
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Этика делового общения»	Подготовка к опросу	4	ПК-1	опрос
2	Тема 2. Общение как социально-психологическая категория	Подготовка к опросу и докладу	4	ПК-1	опрос доклад
3	Тема 3. Деловая беседа как вид делового общения.	Подготовка к опросу	8	ПК-1	опрос
4	Тема 4. Искусство межличностного общения.	Подготовка к опросу и практическому заданию	8	ПК-1	опрос практическое задание
5	Тема 5. Психологические особенности работы в группе и команде	Подготовка к опросу	8	ПК-1	опрос
6	Тема 6. Этика делового общения	Подготовка к опросу	8	ПК-1	опрос
7	Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение	Подготовка к кейс-заданию	8	ПК-1	кейс-задание
8	Тема 8. Конфликты в деловом общении	Подготовка к деловой игре	8	ПК-1	деловая игра
9	Тема 9. Национальные особенности делового общения	Подготовка к кейс-заданию	8	ПК-1	кейс-задание
10	Тема 10. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни	Подготовка к тестированию	8	ПК-1	тест
	ИТОГО		72		

Очно-заочная форма обучения (профиль «Управление малым бизнесом»), 2 семестр

№	Название разделов и тем	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость	Формируемые компетенции	Формы контроля
---	-------------------------	-----------------------------	--------------	-------------------------	----------------

		работы		компетенци и	
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Этика делового общения»	Подготовка к опросу	8	ПК-1	опрос
2	Тема 2. Общение как социально-психологическая категория	Подготовка к опросу и докладу	8	ПК-1	опрос доклад
3	Тема 3. Деловая беседа как вид делового общения.	Подготовка к опросу	8	ПК-1	опрос
4	Тема 4. Искусство межличностного общения.	Подготовка к опросу и практическому заданию	8	ПК-1	опрос практическое задание
5	Тема 5. Психологические особенности работы в группе и команде	Подготовка к опросу	8	ПК-1	опрос
6	Тема 6. Этика делового общения	Подготовка к опросу	8	ПК-1	опрос
7	Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение	Подготовка к кейс-заданию	10	ПК-1	кейс-задание
8	Тема 8. Конфликты в деловом общении	Подготовка к деловой игре	8	ПК-1	деловая игра
9	Тема 9. Национальные особенности делового общения	Подготовка к кейс-заданию	8	ПК-1	кейс-задание
10	Тема 10. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни	Подготовка к тестированию	8	ПК-1	тест
	ИТОГО		82		

## 2.7. Планы практической подготовки

Очная форма обучения (профиль «Международный менеджмент»)

№	Наименование тем и элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью	Форма проведения (ЛПП, ПЗПП, ЛРПП, СРПП)	Кол-во часов в семестре
2 семестр			
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Этика делового общения»	ПЗПП	2
		СРПП	2
2	Тема 2. Общение как социально-психологическая категория	ПЗПП	2
		СРПП	2
3	Тема 3. Деловая беседа как вид делового общения.	ПЗПП	2
		СРПП	2
4	Тема 4. Искусство межличностного общения.	ПЗПП	-

		СРПП	2
5	Тема 5. Психологические особенности работы в группе и команде	ПЗПП	-
		СРПП	2
6	Тема 6. Этика делового общения	ПЗПП	-
		СРПП	2
7	Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение	ПЗПП	-
		СРПП	2
8	Тема 8. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	ПЗПП	-
		СРПП	2
9	Тема 9. Национальные особенности делового общения	ПЗПП	-
		СРПП	2
10	Тема 10. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни	ПЗПП	-
		СРПП	4
	Итого		28

Очно-заочная форма обучения (профиль «Управление малым бизнесом»)

№	Наименование тем и элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью	Форма проведения (ЛПП, ПЗПП, ЛРПП, СРПП)	Кол-во часов в семестре
2 семестр			
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Этика делового общения»	ПЗПП	2
		СРПП	2
2	Тема 2. Общение как социально-психологическая категория	ПЗПП	2
		СРПП	2
3	Тема 3. Деловая беседа как вид делового общения.	ПЗПП	2
		СРПП	2
4	Тема 4. Искусство межличностного общения.	ПЗПП	-
		СРПП	2
5	Тема 5. Психологические особенности работы в группе и команде	ПЗПП	-
		СРПП	2
6	Тема 6. Этика делового общения	ПЗПП	-
		СРПП	2
7	Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение	ПЗПП	-
		СРПП	2
8	Тема 8. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	ПЗПП	-
		СРПП	2
9	Тема 9. Национальные особенности делового общения	ПЗПП	-
		СРПП	4
10	Тема 10. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни	ПЗПП	-
		СРПП	4
	Итого		30

### 3. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ

При организации обучения инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются следующие необходимые условия:

- учебные занятия организуются исходя из психофизического развития и состояния здоровья инвалидов и лиц с ОВЗ совместно с другими обучающимися в общих группах, а также индивидуально, в соответствии с графиком индивидуальных занятий;

- при организации учебных занятий в общих группах используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений, создания комфортного психологического климата в группе;

- в процессе образовательной деятельности применяются материально-техническое оснащение, специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, электронные образовательные ресурсы в адаптированных формах.

- подбор и разработка учебных материалов преподавателями производится с учетом психофизического развития и состояния здоровья инвалидов и лиц с ОВЗ;

- использование элементов дистанционного обучения при работе со студентами, имеющими затруднения с моторикой;

- обеспечение студентов текстами конспектов (при затруднении с конспектированием);

- использование при проверке усвоения материала методик, не требующих выполнения рукописных работ или изложения вслух (при затруднениях с письмом и речью) – например, тестовых бланков.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

1. Инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, на электронном носителе, в печатной форме увеличенным шрифтом и т.п.);

2. Доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа);

3. Доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, устно, др.).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.



#### **4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Самостоятельная работа студентов (далее – СРС) является неотъемлемой частью обучения студентов. Ее цель - формирование профессиональной компетентности будущего специалиста.

Самостоятельная работа осуществляется в виде аудиторных и внеаудиторных форм познавательной деятельности по дисциплине.

Самостоятельная работа по дисциплине включает в себя:

- 1) предварительную подготовку к аудиторным занятиям;
- 2) самостоятельную работу при прослушивании лекций, осмыслении учебной информации, ее обобщении и составлении конспектов;
- 3) подбор, изучение, анализ рекомендованных источников и литературы;
- 4) выяснение наиболее сложных вопросов дисциплины и их уточнение во время консультаций;
- 5) подготовку к экзамену, практическим занятиям, тестированию
- 6) выполнение практических заданий и кейс-задания;
- 7) систематическое изучение периодической печати, научных монографий, поиск и анализ дополнительной информации.

Аудиторная самостоятельная работа выполняется студентами на лекциях и практических занятиях.

Вопросы для самостоятельной работы студентов в целях подготовки к аудиторным занятиям предлагаются преподавателем в начале изучения каждого раздела дисциплины или темы. Студенты имеют право выбирать дополнительно интересующие их темы для самостоятельной работы.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов – планируемая учебная деятельность студентов, осуществляемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Виды самостоятельной работы студентов: подготовка к опросу, подготовка к тестированию, выполнение практических заданий, решение кейса, подготовка к контрольной работе.

#### **Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов**

##### **Методические рекомендации по подготовке к устному опросу**

Одной из форм самостоятельной работы студентов является подготовка к устному опросу. Для подготовки к опросу студенту рекомендуется изучить лекционный материал, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов по соответствующей теме.

Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с научной и методической литературой. При подготовке к опросу студентам рекомендуется обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам.

##### **Методические рекомендации по подготовке доклада**

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развёрнутое изложение определённой темы.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада.
2. Подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада.
3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
4. Общее знакомство с литературой и выделение среди источников главного.
5. Уточнение плана, отбор материала к каждому пункту плана.
6. Композиционное оформление доклада.
7. Заучивание, запоминание текста доклада, подготовки тезисов выступления.
8. Выступление с докладом.

### **Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям и выполнению практического задания**

Одной из важных форм самостоятельной работы по дисциплине является подготовка к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям студент должен придерживаться следующих рекомендаций:

- внимательно изучить основные вопросы темы и план практического занятия,
- определить место темы занятия в общем содержании, ее связь с другими темами;
- найти и проработать соответствующие разделы в рекомендованных нормативных документах, учебниках и дополнительной литературе;
- после ознакомления с теоретическим материалом ответить на вопросы по теме курса;
- продумать пути и способы решения проблемных вопросов;
- продумать развернутые ответы на предложенные вопросы темы, опираясь на лекционные материалы, расширяя и дополняя их данными из учебников, дополнительной литературы.

В ходе практического занятия необходимо выполнить практическое задание, а затем объяснить методику его решения.

### **Методические рекомендации по выполнению кейс-задания**

Кейс-задание представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую студентам в качестве задачи для анализа и поиска решения. С помощью этого метода студенты имеют возможность проявить и совершенствовать свои аналитические и оценочные навыки, формулировать эффективные и наиболее рациональные управленческие решения на основе результатов финансового анализа деятельности организации.

Цели выполнения студентами кейс-задания:

- развитие у студентов аналитического мышления;
- развитие у студентов практических навыков расчета налогового бремени организации;
- формирование у студентов навыков оптимизации налогообложения и разработки эффективной налоговой политики;
- повышение мотивации студентов к обучению и профессиональному развитию.

Решение кейса представляет собой продукт самостоятельной индивидуальной работы студентов.

Этапы выполнения кейс-задания и рекомендации студентам

№	Этапы выполнения кейса	Рекомендации студентам
1	Знакомство с содержанием кейса	Определить цель и задачи кейса
2	Поиск исходной информации для решения кейса	В качестве исходной информации рекомендовано использовать отчетные данные организации

3	Определение последовательности решения кейса	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обосновать последовательность расчета основных налогов, уплачиваемых организацией</li> <li>2. Обосновать применяемую методику оценки налогового бремени организации</li> </ol>
4.	Решение кейса	Проведение расчета всех уплачиваемых организацией налогов, провести расчет налогового бремени
5	Оценка полученных результатов	По результатам расчета необходимо сделать выводы
6	Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности организации	На основании выводов рекомендовано разработать соответствующие пути снижения налоговой нагрузки организации
7	Презентация выполненных заданий	<p>Рекомендовано использовать письменный отчет-презентация.</p> <p>Письменный отчет-презентация требует проявления таких качеств, как умение подготовить текст, точно и аккуратно составить отчет, не допустить ошибки в расчетах и т.д.</p> <p>При подготовке отчета по кейс-заданию следует придерживаться следующей структуры:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оглавление</li> <li>2. Введение. Во введении дать краткую характеристику анализируемой организации, выбранной методике оценки налогового бремени</li> <li>3. Основная часть. Провести анализ налоговой нагрузки организации и обосновать пути ее снижения</li> <li>4. Заключение.</li> <li>5. Библиография</li> </ol> <p>Общий объем отчета по кейс-заданию составляет 10-12 стр. формата А4, включая титульный лист и библиографию.</p>
8	Подведение итогов. Оценка выполнения кейс-задания	<p>Примерными критериями оценки выполнения кейс-задания являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• умение провести расчет налоговой нагрузки организации</li> <li>• уровень аргументации, способность правильно делать выводы по результатам расчета;</li> <li>• способность принимать эффективные управленческие решения;</li> <li>• качество оформления отчета.</li> </ul>

### Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий

Тесты – это вопросы или задания, предусматривающие конкретный, краткий, четкий ответ на имеющиеся эталоны ответов.

По форме тестовые задания могут быть весьма разнообразны.

**К первой** группе относятся задания закрытой формы с единственным правильным ответом из нескольких представленных.

**Вторую** группу составляют задания открытой формы, где ответ вводится самостоятельно в поле ввода.

**Третья** группа представлена заданиями на установление соответствия, в которых элементом одного множества требуется поставить в соответствие элементы другого множества.

**В четвертой** группе тестов требуется установить правильную последовательность вычислений или каких-то действий, шагов, операций и т. п., используются задания на установление правильной последовательности.

При подготовке к тестированию студент должен придерживаться следующих рекомендаций:

- внимательно изучить основные вопросы темы
- найти и проработать соответствующие разделы в рекомендованных нормативных документах, учебниках и дополнительной литературе;
- выяснить условия тестирования;
- внимательно прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов. Выбрать правильные (их может быть несколько). На отдельном листке ответов написать цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам;
- в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания, что позволит максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант;
- на трудный вопрос не тратить много времени, а переходить к следующему. К трудному вопросу можно вернуться позже;
- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

### **Методические рекомендации по подготовке к деловой игре**

Преподаватель - руководитель игры заранее, за несколько дней до ее проведения собирает учебную группу и разъясняет студентам цель, задачи, условия, процедуру, время и место ее проведения, характер подготовительной работы к ней. Необходимо, чтобы студенты имели на руках сценарий деловой игры и предварительно внимательно прочитали его.

С участием студентов тщательно прорабатываются основные характеристики и особенности предлагаемых ролей. Студенты могут предложить ввести в игру новые роли, а также внести соответствующие коррективы в предложенную для обсуждения ситуацию. С участием преподавателя и студентов подбираются (назначаются) ключевые фигуры игры. Приветствуется самовыдвижение студентов на роли.

Студентам, играющим роли, следует заблаговременно ознакомиться с необходимыми материалами, которые могут потребоваться в ходе деловой игры.

Можно рекомендовать студентам предварительно подготовить тезисы выступлений (докладов), проект решения, вопросы к участникам и использовать их в ходе игры.

Непосредственно перед проведением игры преподаватель проверяет готовность студентов к игре, в случае необходимости консультирует их, оказывает помощь. При этом он ориентирует студентов, чтобы деловая игра носила дискуссионный, творческий характер с активным участием всей учебной группы.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях и самостоятельной работе обучающихся

Очная форма обучения (профиль «Международный менеджмент»)

Семестр	Вид занятия (Л, ПР, ЛР, в том числе, ПП)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
2	Л	коммуникативная лекция	10
	ПР	ролевая игра, мозговой штурм, ситуационный анализ, дискуссия, круглый стол	10
	ЛР		-
Итого:			20

Очно-заочная форма (профиль «Управление малым бизнесом»)

Семестр	Вид занятия (Л, ПР, ЛР, в том числе, ПП)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
2	Л	коммуникативная лекция	6
	ПР	ролевая игра, мозговой штурм, ситуационный анализ, дискуссия, круглый стол	-
	ЛР		-
Итого:			6

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 6.1. Организация входного, текущего и промежуточного контроля обучения

**Входной контроль –**

1. Какую связь вы можете видеть между данной дисциплиной и дисциплинами, изученными вами ранее?

2. Что представляет этика делового общения?
3. Какие виды коммуникаций вам известны?
4. Какие факторы могут влиять на коммуникации?
5. Какую связь вы видите между менеджментом и коммуникациями?

**Текущий контроль –**

### **Задания для текущего контроля**

#### **Деловая игра «Кораблекрушение»**

**Целью** является исследование процесса принятия решения группой.

**Учит** эффективному поведению для достижения согласия при решении групповой задачи. Предоставляет информацию относительно паттернов коммуникации, руководства и доминирования в группе и может внести вклад в сплоченность членов группы.

---

*Необходимое время:* 1,5—2 часа.

*Материалы:* Копии инструкций, большие бумажные листы и карандаши.

*Подготовка:* Руководитель должен иметь навыки исследования группового процесса.

*Процедура:* Каждому члену группы дают следующую инструкцию и просят выполнить задание за 15 минут.

---

#### ***Описание конкретной ситуации***

Вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но вы находитесь примерно в 2000 км от ближайшей земли.

Ниже дан список 15 предметов, которые остались целыми и неповрежденными после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете надувным спасательным плотом с веслами, достаточным, чтобы выдержать вас, ваш экипаж и все перечисленные ниже предметы. Имущество оставшихся в живых людей составляют пачка сигарет, несколько коробок спичек и пять десятирублевых банкнот.

Ваша задача — классифицировать 15 нижеперечисленных предметов в соответствии с их значением для выживания. Поставьте цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 — у второго по значению и так далее до пятнадцатого, наименее важного из всех.

1. Зеркало для бритья;
2. Спички;
3. Десятилитровая канистра с водой;
4. Противомоскитная сетка;
5. Одна коробка с армейским рационом;
6. Карты Тихого океана;
7. Плавательная подушка;
8. Пятилитровая канистра с нефтью;
9. Маленький транзисторный радиоприемник;
10. Репеллент, отпугивающий акул;
11. 15 квадратных метров непрозрачного пластика;
12. 3 литра рома крепостью 40 градусов;
13. 10 метров нейлонового каната;
14. Две коробки шоколада;
15. Рыболовная снасть;

После того как завершена индивидуальная работа, группе дается 45 минут для принятия коллективного решения. Группа должна прийти к единому мнению

относительно места каждого из 15 предметов. Достичь согласия трудно, поэтому не каждая оценка будет получать одобрение всех участников. Группа старается каждую оценку дать так, чтобы все члены группы могли с ней согласиться хотя бы отчасти.

***Методические рекомендации для достижения согласия группой:***

1. Избегайте защищать свои индивидуальные суждения.
2. Подходите к задаче логически.
3. Избегайте менять свое мнение только ради достижения согласия при решении групповой задачи, не старайтесь уклониться от конфликта. Поддерживайте только те решения, с которыми можете согласиться хотя бы отчасти.

4. Избегайте таких методов «уменьшения конфликта», как голосование, компромиссные решения с целью достижения согласия при решении задачи, ибо истине безразлично, сколько человек ее поддерживает.

5. Рассматривайте различие мнений как помощь, а не

6. как помеху при принятии решений. Не с нами — еще не значит против нас.

После того как группа проранжировала 15 предметов в зависимости от важности, посмотрите правильный порядок классификации, приведенный в приложении к данной игре.

Далее проводится обсуждение процесса принятия решений. Какие виды поведения помогали или мешали процессу достижения согласия? Как шел ход борьбы за лидерство и формирование противостоящих группировок? Кто участвовал в принятии решений, кто оказывал влияние и почему? Какие формы трансакций можно было видеть? Какова была эмоциональная атмосфера в группе? Как влияли эмоции на поведение членов группы и на ход принятия решений? Оптимально ли использовались возможности группы? Как вели себя лидеры? Какие приемы использовали члены группы для «протаскивания» своих мнений? Как оптимизировать процесс принятия решений?

Один или несколько наблюдателей, которые участниками этой игры были ранее, могут представить после выполнения задачи обратную связь о групповом процессе.

***Приложение к игре «кораблекрушение»***

Согласно мнению «экспертов», основными вещами, необходимыми человеку, потерпевшему кораблекрушение в океане, являются предметы, служащие для привлечения внимания, и помогающие выжить до прибытия спасателей, т. е. способные удовлетворить пищевой и оборонительный инстинкты. Навигационные средства имеют сравнительно небольшое значение, так как трудно себе представить, что на веслах можно пройти 2000 км. Да и провизии на столь длительное путешествие нет. Следовательно, самыми важными являются средства сигнализации: зеркало для бритья и нефтегазовая смесь, так как они являются средствами сигнализации. Вторыми по значению являются вода и продукты питания. Предметы защиты стоят на третьем месте.

Ниже приводится краткая информация о значении каждого предмета для выживания:

1. Спички. Жизненно необходимый предмет, помогут добыть огонь и сварить пищу.
2. Зеркало для бритья. Важно для сигнализации воздушным и морским спасателям.
3. Канистра с нефтегазовой смесью. Важна для сигнализации. Может быть зажжена денежной банкнотой и спичкой и будет плыть по воде, привлекая внимание спасателей. Стоит на втором месте, так как по мере использования расходуется. Зеркало в этом плане нечто «вечное».
4. Канистра с водой. Без воды человек может прожить не более 5 дней.
5. Коробка с армейским рационом. Обеспечивает основную пищу.
6. Непрозрачный пластик. Используется для сбора дождевой воды и обеспечивает защиту от стихии.
7. Две коробки шоколада. Резервный запас пищи.

8. Рыболовная снасть. Оценивается ниже, чем шоколад, потому что в данной ситуации «синица в руке лучше журавля в небе». Нет уверенности, что вы поймаете рыбу. Да и среди присутствующих часто нет умеющих это делать.
9. Десять метров нейлонового каната. Можно использовать для связывания снаряжения, чтобы оно не упало за борт.
10. Плавательная подушка. Если кто-то упадет за борт, она может служить спасательным средством (удовлетворение оборонительного инстинкта).
11. Репеллент, отпугивающий акул. Назначение очевидно.
12. Ром. Может использоваться в качестве антисептика при любых травмах. Пить нельзя, так как вызывает обезвоживание.
13. Транзисторный приемник. Имеет незначительную ценность, так как нет передатчика. Можно лишь узнать, что потерпевших ищут.
14. Карты Тихого океана. Бесполезны, без дополнительных приборов. Важнее знать, где находятся спасатели.
15. Противомоскитная сетка. В центре океана нет mosquitos.

Основная причина более высокой оценки средств сигнализации по сравнению с предметами поддержания жизни заключается в том, что без средств сигнализации почти нет средств быть обнаруженными и спасенными. К тому же в большинстве случаев спасатели приходят в первые тридцать шесть часов, а человек может прожить этот период без воды и пищи.

### Практические задания:

#### *Задание 1. «Опоздавший».*

Разыграйте *дисциплинарную беседу* «Опоздавший». Роль опоздавшего может сыграть студент, который действительно часто опаздывает. Все остальные роли — представители деканата, преподаватели и др. сотрудники. Задача «сотрудников» — провести дисциплинарную беседу в соответствии с традиционной схемой проведения деловых бесед. Для этого «сотрудникам» необходимо:

- использовать факторы создания положительной атмосферы;
- выбрать один из методов начала беседы;
- использовать «*приём бутерброда*» во время беседы;
- найти применение некоторым правилам убеждения.

Помните: *осуждать надо не человека, а проблему! Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо»!*

Задача «опоздавшего» — объяснить, почему он постоянно опаздывает.

#### *Задание 2.*

Используя правило очередности аргументов (*сильные – средние – один самый сильный*), постарайтесь убедить:

1. Совершать пробежки:

- а) даму средних лет;
- б) пожилого мужчину.

2. Бросить курить:

- а) восьмиклассника;
- б) тридцатилетнюю женщину.

3. Освоить компьютер:

- а) бабушку (дедушку);
- б) сорокалетнего знакомого, работа которого никак не связана с использованием компьютера.



### **Задание 3.**

Компания получила письмо от клиентов, и неопытному начальнику отдела сбыта было поручено написать *письмо-ответ (с отказом)*. Прочитайте составленный им документ и отредактируйте его в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам. Оформите письмо-ответ (с отказом) со всеми реквизитами (данные о компании можете взять произвольно).

*Наша компания получила Ваше письмо с предложением об изменении срока поставки копировального оборудования. Скажем сразу: Вашу просьбу мы выполнить не можем, ввиду невозможности наших деловых партнёров привезения его на склад. Следовательно, оборудование будет поставлено вам только в срок, указанный ранее в договоре.*

*Искренне Ваш,*

*Начальник отдела сбыта Пупкин Д.В.*

### **Задание 4.**

Представьте себя директором вашей школы. Какое *письмо-просьбу* и кому вы могли бы написать, занимая эту должность? Создайте текст этого письма с учетом правил, изложенных в данной теме. Адресата выберите самостоятельно. Письмо-просьба должно быть написано со всеми необходимыми реквизитами. Образец текста вы найдете в приложении №1.

**Промежуточная аттестация – зачет с оценкой.**

## **6.2. Тематика рефератов, проектов, творческих заданий, эссе и т.п.**

### **Темы докладов**

1. Исторические аспекты изучения делового общения.
2. Критика и комплименты в этике делового общения
3. Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий.
4. Коммуникативная компетентность личности: понятие, характеристики.
5. Коммуникационные сети и коммуникационные стили.
6. Виды темперамента и их характеристики
7. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации
8. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации
9. Блоги организации: понятие и практическое значение
10. Роль инфлюенсеров в коммуникации
11. Национальные стили ведения переговоров
12. Значение жестов рук и поз
13. Правила делового этикета
14. Этика делового общения и организационная культура
15. Особенности деловых переговоров
16. Национальные особенности делового общения

## **6.3. Курсовая работа**

**Курсовая работа не предусмотрена**

## **6.4. Вопросы к зачету**

### **Вопросы к зачету с оценкой**

1. Общение как процесс установления и развития контактов между людьми.
2. Виды общения. Взаимосвязанные стороны общения.

3. Психологические и нравственные установки в общении.
4. Эмоциональная культура делового человека.
5. Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации.
6. Деловое общение как вид межличностного общения. Виды делового общения.
7. Речевой этикет в деловом общении.
8. Конфликты в деловом общении. Пути их разрешения.
9. Лидерство и руководство. Стили руководства.
10. Методы управленческого воздействия.
11. Особенности национального делового общения.
12. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни.
13. Культура делового общения как высокий уровень умения общаться в деловом мире.
14. Основные функции руководящей деятельности. Психологические проблемы руководства.
15. Типология конфликтов в деловом общении.
16. Этические принципы и нормы в деловом общении.
17. Деловой этикет. Приветствие, представление.
18. Внешний облик делового человека. Значение внешнего облика в деловом общении.
19. Подготовка и проведение переговоров. Тактические приемы и психологические аспекты переговоров.
20. Типы конфликтных личностей в деловом мире. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
21. Культура общения в деловой сфере.
22. Поведение в неформальной обстановке в переговорном процессе.
23. Речевой этикет и его место в деловом общении и в современной коммуникативной деятельности человека в целом.
24. Критика и комплименты в деловой коммуникации.
25. Важнейшие этикетные формулы и особенности их употребления (приветствие, представление, приемы, переговоры, разговор по телефону и т. д.).
26. Подготовка и проведение презентаций.
27. Национальные и психологические особенности культуры деловых переговоров в разных регионах РФ.
28. Неумение слушать как основная причина неэффективного делового общения. Типичные ошибки слушания.
29. Деловая женщина. Особенности имиджа, мышления и поведения.
30. Стресс в деловом общении и пути его преодоления.
31. Терпимость, уважение к деловым партнерам, внимание к их традициям и обычаям как слагаемые успеха деловых переговоров.
32. Отношение делового человека к самому себе как показатель личной культуры.
33. Понятие этики делового общения.
34. Определение, структура и средства общения.
35. Стили общения.
36. Виды и формы делового общения.
37. Деловая беседа как основная форма делового общения.
38. Переговоры как вид делового общения.
39. Понятие «невербальное общение». Специфика использования невербальных средств общения.
40. Требования к речевому облику менеджера.

## 6.5. Вопросы к экзамену

**Экзамен не предусмотрен**

### **6.6. Контроль освоения компетенций**

Очная форма обучения (профиль «Международный менеджмент»), 2 семестр

<b>Вид контроля</b>	<b>Контролируемые темы (разделы)</b>	<b>Компетенции, компоненты которых контролируются</b>
Опрос	1-6	ПК-1
Доклад	2	ПК-1
Практическое задание	4	ПК-1
Кейс-задание	7,9	ПК-1
Деловая игра	8	ПК-1
Тестирование	10	ПК-1

Очно-заочная форма обучения (профиль «Управление малым бизнесом»), 2 семестр

<b>Вид контроля</b>	<b>Контролируемые темы (разделы)</b>	<b>Компетенции, компоненты которых контролируются</b>
Опрос	1-6	ПК-1
Доклад	2	ПК-1
Практическое задание	4	ПК-1
Кейс-задание	7,9	ПК-1
Деловая игра	8	ПК-1
Тестирование	10	ПК-1

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Основная литература

1. Згонник, Л. В. Организационное поведение : учебник / Л. В. Згонник. — 3-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2020. — 230 с. - ISBN 978-5-394-03762-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091501>. – Режим доступа: по подписке.
2. Фаррахов, А. Г. Теория менеджмента: История управленческой мысли, теория организации, Этика делового общения: Учебное пособие / А.Г. Фаррахов. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 272 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-009073-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/538741>
3. Новичков, В. И. Управленческая экономика. Теория организации. Этика делового общения. Маркетинг : учеб. пособие / В. И. Новичков, И. М. Виноградова, И. С. Кошель. - Москва : Дашков и К, 2017. - 132 с. - ISBN 978-5-394-02811-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/937272>

### 7.2. Дополнительная литература

1. Прикладная экономика и менеджмент [Электронный ресурс] : методическое пособие к организации практических занятий со студентами / под общ.ред доктора соц. наук, проф. В.Д.Байрамова. - М. : МГГЭУ, 2016. - 177 с. - ISBN 798-5-9799-0073-5. URL: <http://portal.mgsi.ru/upload/iblock/7bd/jbzgafqcqnt%20pfkxqppbv%20d%20pfdhsnlhdz.pdf>
2. Менеджмент: практикум / сост. Е.М.Бабанова; рец. Т.В.Заколодина; В.В.Жариков. - М.: МГГЭУ, 2015. - 62с. - 150.00.

### 7.3. Программное обеспечение

1С Предприятие 8 (учебная версия)  
Microsoft Office 2010  
Microsoft Windows 7 Enterprise  
МойОфис Стандартный  
Консультант Плюс  
Zoom

### 7.4. Электронные ресурсы

Бесплатные электронные книги по бизнесу	<a href="http://www.alti.ru/bizbook.htm">http://www.alti.ru/bizbook.htm</a>
Библиотека Конгресса США (The Library of Congress)	<a href="http://www.loc.gov/index.html">http://www.loc.gov/index.html</a>
Библиотека бизнесмена	<a href="http://e-book.city.tomsk.net">http://e-book.city.tomsk.net</a>
Библиотека СПбГУЭФ	<a href="http://www.finec.ru/rus/parts/sbio-site/index.html">http://www.finec.ru/rus/parts/sbio-site/index.html</a>
Библиотека электронных книг	<a href="http://e-booki.narod.ru/knigi.htm">http://e-booki.narod.ru/knigi.htm</a>
Государственная публичная научно-техническая библиотека России	<a href="http://www.gpntb.ru">http://www.gpntb.ru</a>
Научная электронная библиотека	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
Российская государственная библиотека	<a href="http://www.rsl.ru">http://www.rsl.ru</a>
Российская национальная библиотека	<a href="http://www.nlr.ru">http://www.nlr.ru</a>
Электронные книги	<a href="http://books.mlmbiz.ru">http://books.mlmbiz.ru</a>

<b>Публичная Интернет-библиотека</b> (кроме публикаций за текущий год, которые предоставлены в цитированном варианте).	<a href="http://www.public.ru">http://www.public.ru</a>
<b>Библиотека экономики</b> (различные экономические тексты: книги, рабочие материалы (working papers), статьи из сборников и журналов, публикации, рефераты, дипломы, диссертации).	<a href="http://www.finansy.ru/publ.htm">http://www.finansy.ru/publ.htm</a>
<b>Официальный сайт Министерства Финансов Российской Федерации</b>	<a href="https://minfin.gov.ru/ru/">https://minfin.gov.ru/ru/</a>
<b>Официальный сайт Федеральной налоговой службы</b>	<a href="https://www.nalog.ru/rn50/">https://www.nalog.ru/rn50/</a>
<b>Официальный сайт Банка России</b>	<a href="https://cbr.ru/">https://cbr.ru/</a>
<b>Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики</b>	<a href="https://rosstat.gov.ru/">https://rosstat.gov.ru/</a>

### **7.5. Методические указания и материалы по видам занятий**

Положение о рабочих программах учебных дисциплин (модулей), разработанных в соответствии с актуализированными федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования (ФГОС ВО 3++)

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень оборудования и технических средств обучения
1	Аудитория №402	<p>11 компьютеров</p> <p>Системный блок 1: Процессор Intel(R) Core(TM) i5-4570 CPU @ 3.20GHz 8192 ОЗУ HDD Объем: 500 ГБ Монитор Benq G922HDA- 22 дюйма</p> <p>Системный блок 2: Процессор Intel(R) Core(TM) i5-4170 CPU @ 3.70GHz 4096 МБ ОЗУ; HDD Объем: 500 ГБ Монитор DELL 178FP</p> <p>Системный блок 3: Процессор Intel(R) Core(TM) i3-6100 CPU @ 3.70GHz 4096 МБ ОЗУ; SSD Объем: 120 ГБ Монитор Samsung 940NW Акустическая система 2.0 Интерактивная доска Smart Board Проектор Epson EH-TW535W</p>
2	Аудитория №403	<p>Системный блок: Процессор Intel® Pentium®Dual-Core E2180 2048 ОЗУ; 320 HDD Монитор АОС 2470W Проектор Epson EH-TW5300 с акустической системой</p>
3	Аудитория №405	<p>Системный блок: Процессор Intel® Pentium®Dual-Core E2180 2048 ОЗУ; 320 HDD Монитор АОС 2470W Проектор Epson EH-TW5300 с акустической системой</p>
4	Аудитория №302	<p>11 компьютеров</p> <p>Системный блок: Процессор Intel(R) Core(TM) i3-2100 CPU @ 3.10GHz 4096 МБ ОЗУ; HDD Объем: 320 ГБ Монитор Acer P206HL - 20 дюймов Акустическая система Sven Интерактивная доска Smart Board Проектор Epson EH-TW535W</p>
5	Аудитория №303	<p>Системный блок: Процессор Intel® Pentium®Dual-Core E5200 2048 ОЗУ; 320 HDD Монитор Samsung SyncMaster 940NW Акустическая система Sven Проектор Nec M260W</p>
6	Аудитория №305	<p>Системный блок: Процессор Intel® Core™2 Duo E8500 2048 ОЗУ; 250 HDD Монитор Samsung SyncMaster 940NW</p>

		Акустическая система Sven Проектор Nec M260W
7	Аудитория №306	12 компьютеров Системный блок: Процессор Intel(R) Core(TM) i5-2400 CPU @ 3.10GHz 8192 ОЗУ; HDD Объем: 500 ГБ Монитор DELL EX231W - 24 дюйма Интерактивная доска Elite Panaboard UB-T880W с акустической системой Проектор Epson EB-440W
8	Аудитория №308	Системный блок: Процессор Intel(R) Core(TM) i5-2400 CPU @ 3.10GHz; 8192 ОЗУ HDD Объем: 500 ГБ Монитор DELL EX231W - 24 дюйма Интерактивная доска Elite Panaboard UB-T880W с акустической системой Проектор Epson EB-440W
9	Аудитория №2-120	Системный блок: Процессор Intel® Core™2 Duo E8500 2048 ОЗУ\$ 250 HDD Монитор Samsung SyncMaster 940NW Акустическая система Sven Проектор Nec M260W
10	Аудитория №109	11 компьютеров Системный блок: Процессор Intel(R) Core(TM) i5-6400 CPU @ 2.70GHz 4096 МБ ОЗУ SSD Объем: 120 ГБ Монитор Philips PHL 243V5 - 24 дюйма Акустическая система Sven Интерактивная доска Smart Board Проектор Epson EH-TW535W
11	Аудитории № 309, 310, 311, 410, 411	Проектор переносной Epson EB-5350 (1080p)– 1 шт. Экран переносной Digis 180x180 – 1 шт. Ноутбук HP ProBook 640 G3 (Intel Core i5 7200U, 4gb RAM, 250 SSD) – 1 шт.

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Номер и дата протокола заседания кафедры	Перечень измененных пунктов	Подпись заведующего кафедрой