

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Наумова Наталия Александровна

Должность: Ректор

Дата подписания: 27.02.2026 15:08:57

Уникальный программный ключ:

6b5279da4e034bff679172803da5070926de1

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»

(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Экономический факультет

Кафедра государственных закупок, менеджмента и государственного управления

Согласовано

деканом экономического факультета

«25» марта 2024 г.

/Фонина Т.Б./

Рабочая программа дисциплины

Деловые и межкультурные коммуникации

Направление подготовки

38.03.01 Экономика

Профиль:

Экономика предприятий и организаций

Квалификация

Бакалавр

Формы обучения

Очная, очно-заочная

Согласовано учебно-методической комиссией
экономического факультета

Протокол «25» марта 2024 г. № 7

Председатель УМКом

/Сюзева О.В./

Рекомендовано кафедрой государственных
закупок, менеджмента и государственного
управления

Протокол от «04» марта 2024 г. № 8

Зав. кафедрой

/Трофимовская А.В./

Мытищи

2024

Автор-составитель:
Цветкова Виктория Евгеньевна
кандидат педагогических наук,
доцент кафедры государственных закупок,
менеджмента и государственного управления

Рабочая программа дисциплины «Деловые и межкультурные коммуникации» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от 12.08.2020 г. № 954.

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Год начала подготовки (по учебному плану) 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1	Планируемые результаты обучения	4
2	Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3	Объем и содержание дисциплины	5
4	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся	14
5	Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	20
6	Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	35
7	Методические указания по освоению дисциплины	36
8	Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине	36
9	Материально-техническое обеспечение дисциплины	36

1. ПЛАНИРУЕМЫ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые и межкультурные коммуникации» является формирование компетенций в области деловой коммуникации и делового общения, необходимых менеджеру для эффективной деятельности, а также для организации и реализации коммуникативных процессов на предприятиях и в организациях.

Задачи дисциплины «Деловые и межкультурные коммуникации»:

- формирование целостного и системного понимания функций, роли и принципов эффективной коммуникации, теоретическое освоение студентами основ делового общения и деловой коммуникации;
- ознакомление с особенностями деловой культуры и делового этикета;
- развитие у студентов умения логически верно, аргументировано и ясно выстраивать устную и письменную речь;
- получение студентами навыков планирования, разработки и организации различных форм делового взаимодействия;
- развитие навыков делового общения в различных формах делового взаимодействия: организации и проведения деловых бесед, деловых совещаний, коммерческих переговоров, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и т.д., с использованием современных средств коммуникации;
- освоение студентами тактических приемов и техник делового общения, в том числе техник активного слушания, публичного выступления, аргументации в коммуникационном процессе, управления эмоциональной атмосферой;
- изучение основных видов деловой переписки (включая и международную), особенностей составления деловых документов и развитие практических навыков ведения деловой переписки.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

О

П

К

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

4

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Пребывая в сфере профессиональной деятельности, студенту необходимо для ее изучения: знание базовых ценностей мировой культуры и готовность опираться на них в своем личностном и общекультурном развитии; знание и понимание законов развития природы, общества и мышления и умение оперировать этими знаниями в учебной деятельности.

Дисциплина базируется на компетенциях, развивающихся на таких дисциплинах как

«Теория организации», «История России», «Введение в специальность», логически связаны с такими дисциплинами как «Основы менеджмента», «Управление человеческими ресурсами».

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	Форма обучения	
	Очная	Очно-заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	3	3
Объем дисциплины в часах	108	108
Контактная работа	54,2	24,2
Лекции	18	8
Практические занятия	36	16
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	0,2	0,2
Зачет	0,2	0,2
Самостоятельная работа	46	76
Контроль	7,8	7,8

Форма промежуточной аттестации: по очной форме – зачет в 1 семестре, по очно-заочной форме – зачет во 2 семестре

3.2. Содержание дисциплины

По очной форме обучения

Наименование разделов (тем) дисциплины с кратким содержанием	Количество часов	
	Лекции	Практические занятия
Тема 1. Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины «Деловые коммуникации». Социально-психологические основы теории делового общения и деловых коммуникаций. Определение понятия «общение» и «коммуникация». Роль деловых коммуникаций в реализации управленческих функций в условиях глобализации мира. Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения. Интерактивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Особенности делового общения и деловой коммуникации: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.	2	4
Тема 2. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера. Соотношение знаний и навыков в коммуникационном процессе. Коммуникация как двусторонний процесс во внутриличностном,	2	4

межличностном и социальном контекстах. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации.		
<p>Тема 3. Вербальные и невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.</p> <p>Понятие речевой коммуникации. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Язык и речь. Характерные особенности языка и речи. Отличия. Функции языка и речи. Связь речи и мышления. Типы речи (внутренняя и внешняя). Основные этапы речевой деятельности: подготовка высказывания, структурирование высказывания, переход к внешней речи. Формы речевой коммуникации (устная и письменная). Виды речевой деятельности (говорение, слушание, письмо, чтение). Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь. KISS. -принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации. Краткость и ясность изложения. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст. Умение формулировать свои мысли. Типы каналов невербальной коммуникации: паралингвистика, визуальный, проксемика, такесика. Их роль в деловой коммуникации. Особенности и правила использования невербальных средств общения в деловой коммуникации. Сензитивность партнеров коммуникации.</p>	2	4
<p>Тема 4. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации. Коммуникативные барьеры, их преодоление.</p> <p>Организация, регулирование и управление коммуникационными процессами. Влияние организационной культуры предприятия на характер деловых коммуникаций. Уровни и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации (продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т. д.) Взаимопонимание как основа и условие делового общения. Уровни понимания. Виды барьеров. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, социальные, культурные, гендерные, эмоциональные и др. барьеры.</p> <p>Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания... Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы. Основные технологии преодоления барьеров в деловой коммуникации. Роль активного слушания в деловом общении.</p>	2	4
<p>Тема 5. Личность в практике делового общения. Эмоциональный аспект делового общения.</p> <p>Понятие “личность”. Типы личности и деловое общение. Психологическое типирование: классификация по типам темперамента. Детерминация поведения личности в деловом общении. Эмоциональный интеллект. Понятие и сущность.</p>	2	4

<p>Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия. Феномен каузальной атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Варианты приписывания: «проекция», «интуиция», «эмоция». «Эффекты» межличностного восприятия («пигмалиона», галоэффект, «эффект бумеранга», новизны и первичности, стереотипы). Источники галоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому). Уверенность в себе и самопрезентация в общении. Роль социальных ожиданий в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.</p>		
<p>Тема 6. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Искусство публичного выступления. Переговоры. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы. Слушание как важнейший элемент деловой коммуникации, виды и техники активного слушания. Деловой разговор по телефону. Риторика. Технологии подготовки публичного выступления. Выработка навыков. Технологии влияния, используемые при публичном выступлении. Понятие и сущность переговоров. Стратегия и тактика ведения переговоров.</p>	2	4
<p>Тема 7. Деловая коммуникация в компьютерных сетях: Электронная коммерция и деловая коммуникация. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Специфика электронных переговоров. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернете. Деловая коммуникация в блогах.</p>	2	4
<p>Тема 8. Влияние кросс-культурных особенностей на деловые коммуникации. Принципы и нормы международного и национального этикета деловых коммуникаций. Общая характеристика и специфика национальных и культурных особенностей народов мира в деловых коммуникациях. Технологии и тактики преодоления кросс-культурных различий на переговорах и в других видах деловых коммуникаций. Организация официальных мероприятий, пресс-конференций, фуршетов.</p>	2	4
<p>Тема 9. Документационное оформление деловой коммуникации. Деловая переписка, деловая документация. Классификация документов и общие правила оформления документов. Деловой язык. Документационное сопровождение процедур совещаний, переговоров, других процессов в организации.</p>	2	4
<p>Итого</p>	18	36

По очно-заочной форме обучения

Наименование разделов (тем) дисциплины с кратким содержанием	Количество часов	
	Лекции	Практические занятия
<p>Тема 1. Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины «Деловые коммуникации». Социально-психологические основы теории делового общения и деловых коммуникаций. Определение понятия «общение» и «коммуникация». Роль деловых коммуникаций в реализации управленческих функций в условиях глобализации мира.</p> <p>Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения. Интерактивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Особенности делового общения и деловой коммуникации: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.</p>	0,5	2
<p>Тема 2. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера. Соотношение знаний и навыков в коммуникационном процессе. Коммуникация как двусторонний процесс во внутриличностном, межличностном и социальном контекстах. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации.</p>	1	1
<p>Тема 3. Вербальные и невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.</p> <p>Понятие речевой коммуникации. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Язык и речь. Характерные особенности языка и речи. Отличия. Функции языка и речи. Связь речи и мышления. Типы речи (внутренняя и внешняя). Основные этапы речевой деятельности: подготовка высказывания, структурирование высказывания, переход к внешней речи. Формы речевой коммуникации (устная и письменная). Виды речевой деятельности (говорение, слушание, письмо, чтение). Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь. Краткость и ясность изложения. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст. Умение формулировать свои мысли.</p> <p>Типы каналов невербальной коммуникации: паралингвистика, визуальный, проксемика, такесика. Их роль в деловой коммуникации. Особенности и правила использования невербальных средств общения в деловой коммуникации. Сензитивность партнеров коммуникации.</p>	1	2
<p>Тема 4. Коммуникационные процессы в организации, их</p>	1	2

<p>роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Организация, регулирование и управление коммуникационными процессами. Влияние организационной культуры предприятия на характер деловых коммуникаций. Уровни и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации (продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т. д.) Взаимопонимание как основа и условие делового общения. Уровни понимания. Виды барьеров. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, социальные, культурные, гендерные, эмоциональные и др. барьеры.</p> <p>Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания... Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы. Основные технологии преодоления барьеров в деловой коммуникации. Роль активного слушания в деловом общении.</p>		
<p>Тема 5. Личность в практике делового общения. Эмоциональный аспект делового общения.</p> <p>Понятие “личность”. Типы личности и деловое общение. Психологическое типирование: классификация по типам темперамента. Детерминация поведения личности в деловом общении. Эмоциональный интеллект. Понятие и сущность. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия. Феномен каузальной атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Варианты приписывания: «проекция», «интуиция», «эмоция». «Эффекты» межличностного восприятия («пигмалиона», галоэффект, «эффект бумеранга», новизны и первичности, стереотипы). Источники галоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оценивающему). Уверенность в себе и самопрезентация в общении. Роль социальных ожиданий в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.</p>	1	1
<p>Тема 6. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Искусство публичного выступления. Переговоры. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы. Слушание как важнейший элемент деловой коммуникации, виды и техники активного слушания. Деловой разговор по телефону. Риторика. Технологии подготовки публичного выступления. Выработка навыков. Технологии влияния, используемые при публичном выступлении. Понятие и сущность переговоров. Стратегия и тактика ведения переговоров.</p>	1	2
<p>Тема 7. Деловая коммуникация в компьютерных сетях: Электронная коммерция и деловая коммуникация. Специфика</p>	1	2

деловой коммуникации в сетевых сообществах. Специфика электронных переговоров. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернете. Деловая коммуникация в блогах.		
Тема 8. Влияние кросс-культурных особенностей на деловые коммуникации. Принципы и нормы международного и национального этикета деловых коммуникаций. Общая характеристика и специфика национальных и культурных особенностей народов мира в деловых коммуникациях. Технологии и тактики преодоления кросс-культурных различий на переговорах и в других видах деловых коммуникаций. Организация официальных мероприятий, пресс-конференций, фуршетов.	1	2
Тема 9. Документационное оформление деловой коммуникации. Деловая переписка, деловая документация. Классификация документов и общие правила оформления документов. Деловой язык. Документационное сопровождение процедур совещаний, переговоров, других процессов в организации.	0,5	2
Итого	8	16

4.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Кол-во часов (очная форма/очно-заочная форма)	Формы самостоятельной работы	Методическое обеспечение	Формы отчетности
Тема 1 Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины «Деловые коммуникации». Социально-психологические основы теории делового общения и деловых коммуникаций; Тема 2	Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения. Интерактивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Типология общения.	10/20	Изучение лекционного материала, основной и дополнительной литературы. Подготовка выступления на предложенную тему с использованием презентации Подготовка к выполнению тестовых заданий	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	опрос тест реферат

<p>Коммуникативная компетентность и её структура, особенности и коммуникативной компетентности менеджера.</p>	<p>Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Особенности делового общения и деловой коммуникации: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.</p>				
<p>Тема 3 Вербальные и невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Тема 4 Коммуникативные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации. Коммуника</p>	<p>Понятие речевой коммуникации. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Язык и речь. Характерные особенности языка и речи. Отличия. Функции языка и речи. Связь речи и мышления. Типы речи (внутренняя и внешняя). Основные этапы речевой деятельности: подготовка высказывания, структурирование высказывания, переход к внешней речи. Формы речевой коммуникации</p>	<p>16/26</p>	<p>Изучение лекционного материала, основной и дополнительной литературы. Работа с научными источниками в библиотеке. Подготовка выступления на предложенную тему с использованием презентации Выполнение домашнего задания Подготовка к выполнению тестовых заданий</p>	<p>Учебно-методическое обеспечение дисциплины</p>	<p>опрос тест реферат</p>

<p>тивны барьеры, их преодоле е.</p>	<p>(устная и письменная). Виды речевой деятельности (говорение, слушание, письмо, чтение). Стили письма и речи: официально- деловой, научный, публицистический, разговорная речь. Типы каналов невербальной коммуникации: паралингвистика, визуальный, проксемика, такесика. Их роль в деловой коммуникации. Особенности и правила использования невербальных средств общения в деловой коммуникации. Сензитивность партнеров коммуникации.</p>				
<p>Тема 5. Личность в практике делового общения. Эмоционал ьный аспект делового общения. Тема 6 Деловое общение. Его виды и формы, используем ые в организац и. Искусство публичного</p>	<p>Понятие “личность”. Типы личности и деловое общение. Психологическое типирование: классификация по типам темперамента. Детерминация поведения личности в деловом общении. Эмоциональный интеллект. Понятие и сущность. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия. Феномен каузальной атрибуции</p>	<p>10/20</p>	<p>Работа с учебной информацией. Подготовка выступления на предложенную тему. Подготовка к тестированию</p>	<p>Учебно- методическое обеспечение дисциплины</p>	<p>опрос тест реферат</p>

<p>выступлени я. Переговор ы Деловое общение. Его виды и формы, используем ые в организац и. Искусство публичного выступлени я. Переговор ы</p>	<p>(приписывание) как источник ошибок при восприятии. Варианты приписывания: «проекция», «интуиция», «эмоция». «Эффекты» межличностного восприятия. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы. Слушание как важнейший элемент деловой коммуникации, виды и техники активного слушания. Деловой разговор по телефону. Риторика. Технологии подготовки публичного выступления. Выработка навыков. Технологии влияния, используемые при публичном выступлении. Понятие и сущность переговоров. Стратегия и тактика ведения переговоров.</p>				
<p>Тема 7 Деловая коммуника ция в компьютер ных сетях. Тема 8 Влияние кросс- культурных особенност ей на деловые коммуника</p>	<p>Специфика электронных переговоров. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернете. Деловая коммуникация в блогах. Технологии и тактики преодоления</p>	<p>10/10</p>	<p>Работа с учебной информацией. Подготовка выступления на предложенную тему. Подготовка к тестированию</p>	<p>Учебно- методическое обеспечение дисциплины</p>	<p>опрос тест реферат</p>

ции. Принципы и нормы международного и национального этикета деловых коммуникаций. Тема 9 Документационное оформление деловой коммуникации.	кросс-культурных различий на переговорах и в других видах деловых коммуникаций. Деловая переписка, деловая документация. Классификация документов и общие правила оформления документов. Деловой язык. Документационное сопровождение процедур совещаний, переговоров, других процессов в организации.				
Итого		46/76			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
О П К	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
УК-3	Пороговый	1. Работа на учебных	Знать: Основы социального взаимодействия;	Опрос, реферат, тест	Шкала оценивания опроса

		занятиях 2. Самостоятельная работа	Уметь: Определять свою роль в команде		Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: Основы социального взаимодействия; Уметь: Определять свою роль в команде; Владеть: навыком выстраивания социально-ролевого взаимодействия в различных командах	Опрос, реферат, тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата
УК-4	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: теоретические основы осуществления межличностных отношений, групповых и организационных коммуникаций Уметь: анализировать и диагностировать коммуникативные процессы в организации с учетом межкультурного взаимодействия	Опрос, реферат, тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: теоретические основы осуществления межличностных отношений, групповых и организационных коммуникаций Уметь: анализировать и диагностировать коммуникативные процессы в организации Владеет: техниками совершенствования коммуникативных процессов межличностного и межкультурного характера	Опрос, реферат, тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата

УК-5	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: основные функции управления в ситуации межкультурного разнообразия членов организации; Уметь: определять цели и задачи персонала, определяющие эффективность коммуникационной деятельности организации	Опрос, реферат, тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: основные функции управления в ситуации межкультурного разнообразия членов организации; Уметь: определять цели и задачи персонала, определяющие эффективность коммуникационной деятельности организации Владеть: навыками организации и координации взаимодействия между людьми, в ситуации многообразия членов организации	Опрос, реферат, тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата
ОПК-4	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: методы и программные средства обработки деловой информации Уметь: выбирать адекватные деловой ситуации средства коммуникации	Опрос, реферат, тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: методы и программные средства обработки деловой информации Уметь: взаимодействовать со службами информационных	Опрос, реферат, тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания

			технологий Владеть: навыками эффективного использования инструментов продуктивной деловой коммуникации		реферата
--	--	--	--	--	----------

Шкала оценивания опроса

Критерии оценивания	Баллы
содержание и изложение материала отличается логичностью и смысловой завершенностью, студент показал владение материалом, умение четко, аргументировано и корректно отвечает на поставленные вопросы, отстаивать собственную точку зрения.	4
изложение материала носит преимущественно описательный характер, студент показал достаточно уверенное владение материалом, однако недостаточное умение четко, аргументировано и корректно отвечает на поставленные вопросы и отстаивать собственную точку зрения.	2
студент показал неуверенное владение материалом, неумение отстаивать собственную позицию и отвечать на вопросы.	1
студент показал незнание материала по содержанию дисциплины.	0

Шкала оценивания теста

Критерии оценивания	Баллы
75-100% правильных ответов - компетенции считаются освоенными на высоком уровне	2
50-74 % правильных ответов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне	2
25-49 % правильных ответов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне	1
менее 25 % правильных ответов - компетенции считаются не освоенными.	0

Шкала оценивания реферата

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-4
2. Личный вклад автора	0-3
3. Структурированность материала	0-2
4. Объем и качество используемых источников	0-2
5. Оформление текста и грамотность речи	0-3
6. Защита <i>реферата</i>	0-4

5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

ВАРИАНТЫ ПРИМЕРНЫХ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Вариант 1

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в:

- а) служебной сфере
- б) сфере услуг
- в) процессе взаимодействия
- г) межличностном взаимодействии

2. По средствам общения выделяют основные формы общения:

- а) деятельностное
- б) непосредственное
- с) интерактивное
- г) опосредованное (косвенное)

3. Специфической особенностью делового общения является:

- а) неограниченность во времени
- б) регламентированность
- с) отсутствие норм и правил
- г) разговор по душам

4. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- а) нормы или взаимодействие равных по статусу
- б) определенный контакт руководителя и подчиненного
- в) требования руководителя к высшему управленческому звену
- г) приказы подчиненного для руководителя

5. По силе влияния на выражение лица приходится ...% информации:

- а) 15%
- б) 25%
- в) 55%
- г) 75%

6. По содержанию общение может быть:

- а) материальное
- б) когнитивное
- в) мотивационное
- г) все ответы верны

7. Персональное расстояние по нормам приближения человека к партнеру при общении, свойственным средневропейской культуре, составляет:

- а) 0-60 см
- б) 60-120 см
- в) 120-300 см
- г) от 300см и далее

8. Основные человеческие эмоции, которые отражаются на лице:

- а) отвращение
- б) радость
- в) печаль
- г) удивление

9. Основные типы невербальной коммуникации:

- а) речь
- б) движения частей тела
- в) время
- г) все ответы верны

10. К монологическим видам делового общения относятся:

- а) доклад (на заседании, собрании)
- б) докладная

в) публичное выступление

г) презентация (реклама)

11. Переговоры - обсуждение с целью:

а) обмена информацией

б) заключение соглашения по какому-либо вопросу

в) выяснение отношений

г) навязывания своих условий сделки:

12. Психологические доводы при выступлении включают:

а) Экономические интересы

б) Экономические интересы

в) Развлечения

г) нет верного ответа

13. «Парафраз» - это:

а) молчание (видимое отсутствие реакции)

б) передача содержания высказывания партнера другими словами

в) повторение последнего слова собеседника

г) повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов

14. К монологическим видам делового общения относятся:

а) приветственная речь

б) публичное выступление

в) доклад (на заседании, собрании).

г) презентация (реклама)

15. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:

а) переговоры

б) совещания и собрания

в) тренинги

г) деловые игры

16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме:

а) невербальной

б) вербальной

в) рефлексивной

г) нереклексивной

17. Укажите неверное утверждение:

а) если человек во время общения чаще смотрит на слушателей, чем те на него, общение оценивается менее положительно

б) собеседники с очень высоким статусом смотрят друг на друга довольно редко

в) люди, стремящиеся к сотрудничеству, смотрят друг на друга дольше

г) верны все утверждения

18. Технология воздействия убеждающей модели общения предполагает:

а) манипулирование голосом

б) комплименты

в) учет контр аргументации и критической позиции собеседника

г) нет верного ответа

19. Главная характеристика сообщения - это его...:

а) общественная значимость

б) доступность

в) избыточность

г) новизна

20. Конфликты могут быть порождены следующими двумя группами факторов:

а) экономическими и организационными факторами

б) организационными и эмоциональными факторами

- в) экономическими и эмоциональными факторами
- г) нет верного ответа

Вариант 2

1. Важнейшими характеристиками обратной связи являются:

- а) направленность на помощь работнику
- б) понятность
- в) своевременность
- г) полезность
- д) достоверность
- е) все вышеперечисленные

2. Критериями классификации коммуникаций в организации выступают:

- а) каналы общения;
- б) мотивы коммуникации
- в) средства коммуникации
- г) реальность осуществления коммуникаций
- д) пространственное расположение каналов
- е) тип коммуникационной сети

3. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- а) устная речь
- б) мимика
- в) рукопожатие
- г) поза
- д) покашливание

4. Прагматическая функция общения отражает:

- а) потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности
- б) способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях
- в) передачу друг другу необходимых сведений, настраивание на реализацию общих целей, намерений, задач
- г) все ответы верны

5. Какой перевод на русский язык получил термин «документ»:

- а) протокол
- б) письменное свидетельство
- в) обучение
- г) сообщение

6. Для каких целей применяется организационно-распорядительная документация:

- а) для оформления распорядительной и исполнительной деятельности аппарата хозяйствующего субъекта
- б) для организации архивного хранения
- в) для формирования первичной документации

7. Унификация документов заключается:

- а) в установлении единообразия состава и форм управленческих документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций
- б) в сокращении количества применяемых форм документов, необходимых и достаточных для реализации функций, и задач организации
- в) в закреплении совокупности реквизитов документа, отражающих его форму
- г) все ответы верны

8. Кем определяется состав и объем сведений, составляющих коммерческую тайну организации:

- а) руководителем организации
- б) заместителем руководителя по безопасности
- в) заместителем руководителя по кадрам
- г) все вышеперечисленные лица

9. Назовите документ, которым вводится в действие в календарном году сведения, составляющие коммерческую тайну организации:

- а) акт
- б) протокол
- в) приказ
- г) распоряжение

10. На какие нюансы необходимо обратить внимание при представлении делового партнера:

- а) на пол
- б) на занимаемую должность
- в) на уровень оплаты труда
- г) на внешний вид

11. На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры:

- а) экономические
- б) физические
- в) временные
- г) юридические
- д) культурные

12. Межличностная сторона общения представляет собой:

- а) взаимодействие человека с непосредственным окружением
- б) обмен между людьми различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками
- в) функционирование эмоций и чувств, настроения в личных контактах партнеров
- г) все ответы верны

13. Коммуникационный компонент общения представляет собой:

- а) обмен информацией между общающимися индивидами
- б) систему мотивов и целей общения
- в) обмен знаниями, идеями, влияниями, взаимными побуждениями, действиями
- г) все ответы верны

14. Манипулятивное общение является формой:

- а) межличностного взаимодействия
- б) когнитивного взаимодействия
- в) эмотивного взаимодействия

15. Просодическими средствами невербального общения выступают:

- а) интонация
- б) жесты
- в) плач
- г) дистанция между общающимися
- д) громкость голоса

16. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- а) угол общения партнеров
- б) телефон
- в) мимика
- г) дистанция между общающимися
- д) похлопывание по спине

17. Какой из перечисленных ниже видов коммуникаций называется «виноградной лозой»:

- а) формальные коммуникации

- б) неформальные коммуникации
- в) вертикальные коммуникации
- г) диагональные коммуникации
- д) коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств и информационных технологий

20. В каких случаях при оформлении реквизита «Адрес» не указывается адрес:

- а) при направлении документа физическому лицу
- б) при направлении документа в правительственные учреждения и постоянным корреспондентам
- в) при направлении документа руководителю структурных подразделений хозяйствующих субъектов

21. В каких случаях реквизит «Отметка о контроле» ставится на документе:

- а) если документ является входящим
- б) если документ относится к секретным
- в) если исполнение документа поставлено на контроль

22. Электронный документ должен соответствовать следующим требованиям:

- а) создаваться, обрабатываться, храниться, передаваться и приниматься с помощью программных и технических средств
- б) содержать реквизиты, формируемые на основании приказа руководителя отдела Доу хозяйствующего субъекта
- в) быть воспроизведенными в форме, принятой хозяйствующим субъектом

23. Преимуществом использования электронных документов является:

- а) более оперативная по сравнению с бумажными документами компьютерная обработка электронных документов
- б) замедление и усложнение сбора, обработки, систематизации и поиска любой информации
- в) снижение эффективности технологии работы с документами на каждом участке

24. Под договорно-правовыми отношениями следует понимать:

- а) отношения, возникающие между сторонами на основании закона
- б) отношения, возникающие между сторонами на основании заключенного договора
- в) отношения между продавцами и покупателями

25. Какое название имеет документ, выражающий предложение заключить договор и содержащий существенные условия договора:

- а) акцепт
- б) оферта
- в) дополнительное соглашение

26. Какой нормативный акт регулирует договорно-правовые отношения:

- а) конституция РФ
- б) гражданский кодекс
- в) указы президента РФ, постановления правительства РФ

27. Укажите название документа, раскрывающего информацию о нарушении контрактных обязательств и требований о возмещении убытков сторон, нарушивших эти обязательства:

- а) заявление
- б) объяснительная записка
- в) претензия

28. Целью презентации является:

- а) предоставление информации о товаре (услуге)
- б) убеждение людей для выполнения каких-либо действий
- в) установление контактов

29. Проведение презентаций может сопровождаться:

- а) розыгрышем призов

- б) праздничным концертом
- в) пресс-конференцией

Примерные вопросы для опроса:

1. Характеристика и содержание общения.
2. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения.
3. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Типология общения.
7. Цели и функции общения.
8. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.
9. Уровни и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации (продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т. д.)
10. Взаимопонимание как основа и условие делового общения. Уровни понимания.

Примерная тематика рефератов:

1. Формы и виды делового общения
2. Общение - основа эффективных деловых коммуникации.
3. Проведение деловой беседы: подготовка, планирование и структура.
4. Современная деловая риторика и ее законы.
5. Особенности публичного выступления перед недружелюбно настроенной аудиторией.
6. Значение невербальных средств общения в речевой деятельности человека.
7. Культурные вариации в невербальных коммуникациях. Их значение в деловом общении.
8. Невербальное общение и его действенность.
9. Основные речевые звуковые знаки в межличностных коммуникациях.
10. Значение жестов и мимики в бизнес-процессе.
11. Особенности формирования имиджа делового человека в процессе деловых коммуникаций.
12. Роль личности в процессе установления делового общения.
13. Конфликт и его причины.
14. Управление конфликтной ситуацией.
15. Проблемы возрастных различий в деловом общении.
16. Эффективный нетворкинг как неотъемлемый компонент успешного делового общения.
17. Универсальный этикет делового общения.
18. Техника построения долгосрочных отношений с клиентами и партнерами.
19. Формирование позитивного нетворкинга.
20. Методы и приемы ведения деловых переговоров в международной среде.
21. Этика поведения в деловой межкультурной коммуникации.
22. Проблемы межкультурной коммуникации в сфере деловых взаимоотношений.
23. Стили общения в различных национальных культурах.

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ:

1. Цели и задачи изучения курса. Основные понятия и содержание дисциплины,

- требования, предъявляемые к результатам обучения.
2. Техники активного слушания в деловой коммуникации.
 3. Правила эффективного слушания.
 4. Деловые коммуникации и их роль в реализации управленческих функций в условиях глобализации мира. Этические аспекты в профессиональные взаимоотношения и коммуникациях.
 5. Техника и тактика убеждения, аргументация и контраргументация.
 6. Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения.
 7. Основные техники управления эмоциональной атмосферой.
 8. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.
 9. Как подготовить устное выступление? Использование презентации при выступлении.
 10. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения.
 11. Основные технологии преодоления барьеров в деловой коммуникации.
 12. Интерактивная и коммуникативная сторона общения.
 13. Основные типы невербальной коммуникации. Взгляд и мимика в деловом общении.
 14. Особенности делового общения и деловой коммуникации
 15. Кинестетические особенности невербального общения (жест, мимика, поза).
 16. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера
 17. Речь и личность, элементы восприятия человека по речевому поведению; индикаторы восприятия психологических составляющих (голос, пространство, время).
 18. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации.
 19. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Техники использования вопросов в деловой коммуникации.
 20. Вербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Стили письма и речи
 21. Понятие «личность». Значение личностного фактора в практике делового общения.
 22. Формы делового общения Деловое совещание: цели проведения, подготовка делового совещания.
 23. Влияние типа личности на процессы делового общения.
 24. Невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.
 25. Оценка поведения личности в деловом общении. Характеристика имиджа делового человека.
 26. Коммуникативные барьеры, их преодоление.
 27. Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности.
 28. Личность в практике делового общения. Типы личности и деловое общение.
 29. Документационное обеспечение делового общения: общие правила оформления документов.

30. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия.
31. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.
32. Техники и правила эффективного нетворкинга
33. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации.
34. Деловая коммуникация в компьютерных сетях: общая характеристика.
35. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Деловая беседа.
36. Электронная коммерция и деловая коммуникация.
37. Искусство публичного выступления.
38. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
39. Формы делового общения. Деловые переговоры: определение целей деловых переговоров.
40. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
41. Стратегии и стили проведения деловых переговоров
42. Деловая коммуникация в блогах.
43. Организация деловых переговоров. Характеристика переговорного процесса, этапы и основные стратегии.
44. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели.
45. Техники и технологии деловых переговоров.
46. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации. Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры.
47. Сущность и характеристика понятия «личность».
48. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.
49. Характер личности и акцентуации характера. (по К. Леонгарду)
50. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах.

5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Основными формами текущего контроля являются тестирование, написание рефератов, опрос.

Шкала оценивания зачета

Критерии оценивания	Интервал оценивания
студент быстро и самостоятельно готовится к ответу; при ответе полностью раскрывает сущность поставленного вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с письменным вариантом ответа лишь как опору, структурирующую ход рассуждения	16-20

студент самостоятельно готовится к ответу; при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.	10-15
студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.	5- 10
студент испытывает выраженные затруднения при подготовке к ответу, пытается воспользоваться недопустимыми видами помощи; при ответе не раскрывает сущность поставленного вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.	0-5

Итоговая шкала оценивания результатов освоения дисциплины

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа обучающегося в течение освоения дисциплины, а также оценка по промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка по традиционной шкале
41 - 100	Зачтено
0 - 40	Не зачтено

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература:

1. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536151>
2. Бутенина, Е. М. Практикум по межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Е. М. Бутенина, Т. А. Иванкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14071-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543745>
3. Кольшклина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов / Т.Б. Кольшклина, И. В. Шустина. — 2-е изд. — М. : Юрайт, 2017. — 164 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/75A23579-DD7E-46A4-A642-0FEB10FBD853#page/1>
4. Дзялошинский, И.М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: теория и практика : учебник для вузов /И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. — М. : Юрайт, 2016. — 433 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/478A6FD6-AB2D-44C0-B225-2DFA707E94AC#page/1>
5. Ратников, В. П. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для вузов. — М. : Юрайт, 2016. — 527 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/DCF213A3-615E-46D5-9A31-BF759CF4270D#page/1>

6.2. Дополнительная литература:

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535858>
2. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 254 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17178-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536693>
3. Асмолова, М.Л. Деловые комплименты [Текст] : управление людьми при внедрении инноваций : учеб. пособие. - М.: Инфра-М, 2014. - 155с.
4. Коноваленко, В. А. Основы интегрированных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов /В.А. Коноваленко, М.Ю. Коноваленко, Н.Г. Швед. — М. : Юрайт, 2016. — 486 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/CCFAF39E-5EEE-45A9-9A6B-5DBFED967E67#page/1>
5. Лавриненко, В.Н. Деловая этика и этикет [Электронный ресурс] : учебник и практикум для вузов /В.Н. Лавриненко, Л. Чернышова, В.В. Кафтан. — М. : Юрайт, 2017. — 118 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/E780867A-CAB6-4C76-AF44-AE3659EC379E#page/1>

6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://chelpo.ru/get-professional/primer-kodeksa>
2. http://www.akdi.ru/pravo/news/proekt_kpgs.htm
3. <http://www.geshtalpsy.ru/interesno1.php>
4. <http://www.hr-portal.ru/node/36201>;
5. <http://www.biznesprocess.ru/2009/08/metod-nominalnyx-grupp/>
6. «Деловой протокол&этикет» Журнал электронная версия
7. <http://club-energy.ru/c.php>
8. <http://www.aup.ru/books/m161/>
- Электронно-библиотечная система Лань <https://e.lanbook.com>
10. ООО «Электронное издательство Юрайт» <https://urait.ru>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методические рекомендации для студентов по подготовке к самостоятельной работе
2. Методические рекомендации по разработке и использованию тестовых заданий

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

Система ГАРАНТ

Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных

fgosvo.ru – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования

pravo.gov.ru - Официальный интернет-портал правовой информации

www.edu.ru – Федеральный портал Российское образование

Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)

7-zip

Google Chrome

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием, персональными компьютерами, проектором;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.