

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГАОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ  
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК  
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**СОВРЕМЕННЫЕ КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

43.04.03 Гостиничное дело

Направленность: Руководитель гостиничного предприятия

Уровень высшего образования: магистратура

Форма обучения: очная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2025

**СОВРЕМЕННЫЕ КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

Рабочая программа дисциплины

Составитель(и):

кандидат экономических наук, доцент

И.С. Ключевская

**УТВЕРЖДЕНО**

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 5 от 16.12.2024 г.

<u>1. Пояснительная записка</u>	4
<u>1.1. Цель и задачи дисциплины</u>	4
<u>1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций</u>	4
<u>1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы</u>	5
<u>2. Структура дисциплины</u>	6
<u>3. Содержание дисциплины</u>	6
<u>4. Образовательные технологии</u>	9
<u>5. Оценка планируемых результатов обучения</u>	10
<u>5.1 Система оценивания</u>	10
<u>5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине</u>	10
<u>5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине</u>	11
<u>6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</u>	16
<u>6.1 Список источников и литературы</u>	16
<u>6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</u>	17
<u>6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы</u>	17
<u>7. Материально-техническое обеспечение дисциплины</u>	17
<u>8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</u>	18
<u>9. Методические материалы</u>	19
<u>9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий</u>	19
<u>9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ</u>	21
<u>9.3 Иные материалы</u>	23
<u>Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины</u>	24

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины – сформировать знания о предмете, структуре и основных функциях современных коммуникационных технологий профессионального взаимодействия в сфере гостеприимства и общественного питания, а также обучить их методологии и основным технологическим приемам.

Задачи дисциплины:

- изучить основные виды и особенности коммуникативного общения в сфере гостеприимства и общественного питания;
- сформировать навыки выбирать оптимальные средства коммуникации и коммуникационные технологии с учетом специфики;
- развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.)

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели	<p>Знать: основные виды и особенности коммуникативного общения в сфере гостеприимства и общественного питания; причинно-следственную связь между культурой и коммуникацией в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>Уметь: осуществлять коммуникацию в различных формах; обоснованно выбирать оптимальные средства коммуникации и коммуникационные технологии с учетом специфики профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками применения современных коммуникационных технологий для профессионального взаимодействия.</p>
	УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности	Знать: важнейшие ценности (в том числе коммуникативные) в сфере гостеприимства и общественного питания,

	поведения и интересы других участников	<p>определяющие коммуникативное поведение их носителей</p> <p>Уметь: анализировать особенности межкультурного взаимодействия с учетом национальных, конфессиональных и этнокультурных особенностей и национальных традиции</p> <p>Владеть приемами и средствами создания поликультурной среды для межкультурного взаимодействия в ходе решения задач профессиональной деятельности</p>
	УК-3.3 Организует и корректирует работу членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений	<p>Знать: Существующие профессиональные сообщества для профессионального взаимодействия</p> <p>Уметь: Применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>Владеть приемами представления планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий;</p>
ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-3.1 Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	<p>Знать: национальные стили ведения переговоров, культурные особенности правил и традиций делового общения;</p> <p>Уметь: применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера;</p> <p>Владеть навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали</p>
	ОПК-3.2 Оценивает качество оказания услуг в сфере	Знать: национальные стили ведения переговоров,

	гостеприимства в соответствии со стандартами деятельности гостиничных предприятий, и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	<p>культурные особенности правил и традиций делового общения;</p> <p>Уметь: применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера;</p> <p>Владеть навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали</p>
	ОПК-3.3 Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы гостеприимства	<p>Знать: организацию и методику применения коммуникативных методов для разработки и реализации индивидуально-ориентированных программ</p> <p>Уметь: выстраивать взаимодействие и участников образовательных отношений посредством использования изучаемых коммуникативных методов;</p> <p>Владеть способностью нести социальную и профессиональную ответственность за принятые решения</p>

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Современные коммуникационные технологии профессионального взаимодействия» относится к обязательной части, блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Методология исследовательской деятельности и академическая культура».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Стратегии деловых переговоров», «Ивент-менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства». «Организационно-управленческая практика».

### 2 Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 академических часа.

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
1	Лекции	20
1	Семинары/лабораторные работы	20
Всего:		40

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 104 академических часов.

### 3Содержание дисциплины<sup>1</sup>

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	<b>Тема 1 Вводная часть. Основные понятия и проблемы.</b>	Понятие делового общения. Вербальная и невербальная коммуникация. Деловой этикет.
2	<b>Тема 2 Межкультурные аспекты деловой коммуникации</b>	Вербальные средства коммуникации. Слушание в деловой коммуникации. Невербальная коммуникация. Организация пространственной среды. Невербальные средства коммуникации. Манипуляции в общении. Compliments и критика в деловой коммуникации.
3	<b>Тема 3 Имидж делового человека</b>	Формирование вербального имиджа. Самопрезентация. Публичная речь. Барьеры в общении. Гендерный аспект деловой коммуникации. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров. Этикет делового общения.
4	<b>Тема 4 Формы деловой коммуникации</b>	Правила убеждения. Деловая беседа по телефону. Дискуссия. Деловые переговоры. Деловые совещания. Торги. Презентация и публичное выступление.

<sup>1</sup> Раздел может быть представлен как в текстовой форме, так и в таблице

5	<b>Тема 5 Психическая структура личности и практика делового общения</b>	Структура психики по З.Фрейдю. Модель психической структуры личности в аналитической психологии Юнга. Гуманистический и когнитивный подходы к пониманию психики личности. Факторы детерминации поведения личности. Макро- и микросреда личности. Динамика человеческого поведения. Ролевое поведение в деловом общении.
6	<b>Тема 6 Теория корпоративной культуры, ее элементы и функции.</b>	Диагностика корпоративной культуры. Этапы диагностики. Инструменты диагностики (анализ документов, обход фирмы, анкетирование персонала организации, наблюдение заседаний, в том числе клиническое интервью, интервью). Методы диагностики. Разработка рамочных конструкций. Методика К. Камерона и Р. Куинна. Методика Т. Дила и А. Кеннеди. Методика Г. Хофштеде. Методика критериев оценки (на примере методики АТАG). Визуализация корпоративной культуры. Оценка организационной культуры: описание стратегии организации как критерия оценки корпоративной культуры; построение стратегически необходимой корпоративной культуры; визуализация стратегически необходимой корпоративной культуры; оценка необходимых культурных изменений
7	<b>Тема 7 Коммуникация в организации</b>	Коммуникация как функция управления организацией. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Структура внутренних коммуникаций - вертикальные и горизонтальные связи. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы. Особенности маркетинговых

		коммуникаций.
8	<b>Тема 8 Этика делового общения.</b>	Сущность деловой этики. Базовые документы деловой этики. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Этика бизнеса и корпоративная социальная ответственность. Профессиональная этика. Управленческая этика. Этические нормы различных форм деловой коммуникации.

#### 4Образовательные технологии<sup>2</sup>

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование раздела</i>	<i>Виды учебной работы</i>	<i>Информационные и образовательные технологии</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>5</i>
1	Вводная часть. Основные понятия и проблемы.	<i>Лекция 1.</i>  <i>Семинар 1.</i>  <i>Самостоятельная работа</i>	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
2	Межкультурные аспекты делового общения	<i>Лекция 2.</i>  <i>Семинар 2</i>  <i>Семинар 3</i>  <i>Самостоятельная работа</i>	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
3	Имидж делового человека	<i>Лекция 3</i>	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора

<sup>2</sup> В разделе указываются образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебных занятий для наиболее эффективного освоения дисциплины. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (*модулей*) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей (п.34. Приказ №301).

		<p><i>Семинар 3.</i></p> <p><i>Семинар 5.</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p>Развернутая беседа с обсуждением доклада</p> <p>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций</p>
4	Формы деловой коммуникации	<p><i>Лекция 4.</i></p> <p><i>Семинар 4.</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p>Лекция-визуализация с применением слайд-проектора</p> <p>Развернутая беседа с обсуждением доклада</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций</p>
5	Тема 5 Психическая структура личности и практика делового общения	<p><i>Лекция 5</i></p> <p><i>Семинар 5.</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p>Лекция-визуализация с применением слайд-проектор</p> <p>Развернутая беседа с обсуждением доклада</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций</p>
6	Теория корпоративной культуры, ее элементы и функции.	<p><i>Лекция 6</i></p> <p><i>Семинар 6.</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p>Лекция-визуализация с применением слайд-проектора</p> <p>Развернутая беседа с обсуждением доклада</p> <p>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций</p>
7	Коммуникация в организации	<p><i>Лекция 7</i></p> <p><i>Семинар 7</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p>Лекция-визуализация с применением слайд-проектора</p> <p>Развернутая беседа с обсуждением доклада</p> <p>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций</p>
8	Этика делового общения.	<p><i>Лекция 8</i></p> <p><i>Семинар 8</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p>Лекция-визуализация с применением слайд-проектора</p> <p>Развернутая беседа с обсуждением доклада</p> <p>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций Тестирование</p>

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

## 5 Оценка планируемых результатов обучения

### 1.1 Система оценивания<sup>3</sup>

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- контрольная работа	15 баллов	15 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	15 баллов
- выступление с докладом	5 баллов	15 баллов
- тестирование	15 баллов	15 баллов
Промежуточная аттестация (экзамен)	40 баллов	40 баллов
<b>Итого за семестр</b>		<b>100 баллов</b>

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала	Шкала ECTS
95 – 100	отлично	A
83 – 94		B
68 – 82	хорошо	C
56 – 67		D
50 – 55		E
20 – 49	неудовлетворительно	FX
0 – 19		F
		зачтено
		не зачтено

### 1.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

<sup>3</sup> Система оценивания выстраивается в соответствии с учебным планом, где определены формы промежуточной аттестации (зачёт/зачёт с оценкой/экзамен), и структурой дисциплины, где определены формы текущего контроля. Указывается распределение баллов по формам текущего контроля и промежуточной аттестации, сроки отчётности.

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

### 1.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине<sup>4</sup>

#### Вопросы для подготовки к экзамену

<sup>4</sup> Приводятся примеры оценочных средств в соответствии со структурой дисциплины и системой контроля: варианты тестов, тематика письменных работ, примеры экзаменационных билетов, типовые задачи, кейсы и т.п. Оценочными средствами должны быть обеспечены все формы текущего контроля и промежуточной аттестации. Они должны быть ориентированы не только на проверку сформированности знаний, но также умений и владений.

- 1 Вербальные средства коммуникации.
- 2 Невербальные средства коммуникации.
- 3 Гендерный аспект деловой коммуникации.
- 4 Формы деловой коммуникации
- 5 Деловой этикет и дресс-код.
- 6 Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции.
- 7 Деловая этика традиционного общества.
- 8 Самопрезентация. Формирование вербального имиджа.
- 9 Публичная речь и правила убеждения.
- 10 Особенности этики деловых отношений иностранных партнеров.
- 11 Некорректные вопросы и темы у иностранных партнеров.
- 12 Организация пространственной среды деловых переговоров.
- 13 Правила подготовки и проведения публичного выступления.
- 14 Правила подготовки и проведения деловой беседы.
- 15 Правила подготовки и проведения делового совещания.
- 16 Правила подготовки и проведения переговоров.
- 17 Правила подготовки и проведения собеседования.
- 18 Правила подготовки и проведения торгов.
- 19 Правила подготовки и проведения пресс-конференции.
- 20 Правила подготовки и проведения презентаций.
- 21 Правила телефонного общения.
- 22 Правила и нормы деловой переписки
- 23 Понятие и функции корпоративной культуры
- 24 Модели корпоративной культуры
- 25 Диагностика корпоративной культуры: методика и инструменты
- 26 Коммуникация как форма управления организацией
- 27 Базовые документы и нормы деловой этики

#### **Темы контрольных работ**

- 1 Профессиональная этика и корпоративная социальная ответственность.
- 2 Этика управления как прикладное знание и гуманитарная технология профессиональной деятельности
- 3 Этика инноваций и управления проектной деятельностью
- 4 Ценностно-нормативная структура корпоративной культуры

- 5 Имиджевая структура корпоративной культуры
- 6 Игровая структура корпоративной культуры
- 7 Методика диагностики корпоративной культуры (на выбор – методика К. Камерона и Р. Куинна; Т. Дила и А. Кеннеди; Г. Хофштеде)
- 8 Визуализация корпоративной культуры.
- 9 Вертикальные и горизонтальные коммуникации в организации
- 10 Особенности маркетинговых коммуникаций.
- 11 Этические нормы различных форм деловой коммуникации.
- 12 Роль лидерства в развитии организационной культуры

### Примеры домашних заданий

**1. Практическое задание:** Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:

1. Совершать пробежки: а) даму средних лет; б) пожилого мужчину.
2. Бросить курить: а) восьмиклассника; б) тридцатилетнюю женщину.
3. Сдавать одежду в химчистку: а) малообеспеченного гражданина; б) преуспевающего.
4. Застраховать имущество: а) многодетную семью; б) одинокого мужчину; в) директора фирмы.
5. Изучить курс эффективного общения: а) нового сотрудника фирмы; б) директора фирмы.
6. Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак: а) молодую женщину; б) преуспевающего директора фирмы.

#### 2. Заполните таблицу 1.

**Таблица 1. – Особенности деловых приемов**

<i>Вид приема</i>	<i>Время проведения</i>	<i>Длительность</i>	<i>Что подается</i>	<i>Форма одежды</i>
<i>Завтрак</i>				
<i>Ланч</i>				
<i>«Бокал шампанского»</i>				
<i>Чай</i>				
<i>«Жур фикс»</i>				
<i>Коктейль</i>				
<i>Фуршет</i>				
<i>Обед</i>				
<i>Ужин</i>				

### 3. Практическое упражнение «Визитная карточка»

Проанализируйте визитные карточки, имеющиеся у вас, с точки зрения правильности и корректности оформления. Оформите свою визитную карточку (семейную, рабочую, личную).

### 4. Практикум 1.

#### Деловая игра «Встреча с иностранным партнером»

Используя имеющийся и дополнительный материал, инсценируйте первую встречу и процесс переговоров с иностранными партнерами любой страны. Продумайте свой диалог, манеру поведения, место проведения переговоров, возможные подарки.

### 5. Практикум 2.

#### Деловая игра «Этика и стиль руководства»

Разбор конкретных ситуаций

**Ситуация 1.** Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. На этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?

**Ситуация 2.** На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?

**Ситуация 3.** Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходить сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?

**Ситуация 4.** К Вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста. Как бы Вы отреагировали на просьбу рабочего?

**Ситуация 5.** Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним. Как бы Вы построили свое выступление?

**Ситуация 6.** Вы – руководитель семинара. Один из слушателей говорит: «Все, что Вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни». Вы говорите:

**Ситуация 7.** Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны Вам. Он хвалит Ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т.д. При этом он приводит конкретные примеры. Как Вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?

**Ситуация 8.** Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, резко высказался против Вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе Вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником. Как Вы будете реагировать на выступление?

### Примеры тестов

**1. Предметом делового общения является ...**

А) интерес Б) конфликт В) дело

**2. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...**

А) в восприятии и понимании другого человека Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

**3. Что входит в классификацию невербальных средств общения?**

А) кинесика Б) патетика В) проксемика

**4. Что не относится к невербальным средствам общения?**

А) походка Б) пауза В) просьба

**5. Какие невербальные средства общения входят в группу кинесических ?**

А) мимика Б) беседа В) визуальный контакт

**6. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...**

А) кинесические средства общения Б) просодические средства общения В) такесические средства общения

**7. Просодические средства общения связаны с (со) ...**

А) прикосновением Б) тембром голоса В) взглядом

**8. Что не относится к такесическим средствам общения?**

А) рукопожатия Б) похлопывание по плечу В) движения руками (жесты)

**9. Похлопывание по плечу возможно при ...**

А) моральной поддержке человека Б) равенстве социального положения участников общения В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению Г) встрече с коллегами по работе

**10. Доминирующее рукопожатие – это значит ...**

А) рука сверху, ладонь развернута вниз Б) рука снизу, ладонь развернута вверх В) обе ладони находятся в вертикальном положении Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

**11. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...**

А) забывчивости Б) лжи В) враждебности

**12. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...**

А) интервью Б) деловая беседа В) деловые переговоры

**13. К особенностям деловых переговоров относят ...**

А) взаимозависимость участников переговоров Б) разнородность интересов сторон В) обострение отношений с партнерами

**14. Стратегии ведения переговоров – это ...**

А) позиционный торг Б) разрешение сложившегося конфликта В) взаимный учет интересов участников

**15. Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?**

А) мягкий Б) средний В) жесткий

**16. Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы. К ним относятся:**

А) повестка дня Б) порядок принятия решений В) этапы ведения переговоров

**17. Успех переговоров определяет ...**

А) знание предмета обсуждения Б) владение техникой ведения переговоров В) умение перебивать собеседника

**18. Стадии переговорного процесса – это ...**

А) подготовка к переговорам Б) оценка внешности партнеров по переговорам В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей Г) процесс переговоров

**19. Основная функция речевого этикета – ...**

А) переход к внешней речи Б) снятие агрессии В) передача смысла высказывания

**20. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...**

А) конфликт внутриличностный Б) конфликт межличностный В) конфликт между организациями или группами

**21. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...**

А) конфликт по горизонтали Б) конфликт по вертикали В) конфликт смешанного типа

**22. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...**

А) конфликты по горизонтали Б) конфликты по вертикали В) конфликты смешанного типа

**23. К позитивным функциям конфликта относятся ...**

А) получение новой информации об оппоненте Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе В) стимулирование к изменениям и развитию

**24. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...**

А) конструктивный Б) деструктивный В) объективный

**25. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?**

А) силовое давление Б) уговоры В) невмешательство

**26. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...**

А) адекватности восприятия конфликта Б) открытости и эффективности общения В) количества отрицательных эмоций

**27. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...**

А) конкуренции Б) сотрудничества В) компромисса Г) приспособления

**28. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...**

А) компромисса Б) конкуренции и соперничества В) сотрудничества Г) уклонения

**6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины****6.1 Список источников и литературы**

Основная учебная литература:

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425851> (дата обращения: 15.03.2021).

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450020> (дата обращения: 15.03.2021).

Дополнительная учебная литература:

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450047> (дата обращения: 15.03.2021).

2. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 527 с. — (Бакалавр. Базовый курс). — ISBN 978-5-9916-3496-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466777> (дата обращения: 15.03.2021)  
Дополнительная

## **6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».**

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)  
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)  
 Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)  
 Cambridge University Press  
 ProQuest Dissertation & Theses Global  
 SAGE Journals  
 Taylor and Francis  
 JSTOR

## **6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

## **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

## **8 Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## 9 Методические материалы<sup>5</sup>

### 9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий<sup>6</sup>

#### Семинар 1 Межкультурные аспекты делового общения

**Цель занятия:** проиллюстрировать особенности ведения деловых переговоров с представителями других культур, дать представление о деловом этикете иностранных партнеров.

**Форма проведения:** дискуссия.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Особенности ведения переговоров с представителями разных стран
2. Рекомендации по соблюдению этикета в различных странах
3. Российская производственная культура на фоне культур других стран.

**Контрольные вопросы:**

Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции.

Деловая этика традиционного общества.

Российская производственная культура на фоне культур других стран.

Некорректные вопросы и темы в диалоге с иностранными партнерами

**Список источников и литературы:**

*1. Источники<sup>7</sup>:*

Эти странные немцы // <http://singulyarnost.ru/info/etystrannyenemcy.shtml>

Сахоко Кадзи. Эти странные японцы // [http://bookz.ru/authors/sahoko-kadzi/eti-stra\\_387/1-eti-stra\\_387.html](http://bookz.ru/authors/sahoko-kadzi/eti-stra_387/1-eti-stra_387.html)

Ник Япп, Мишель Сиретт. Эти странные французы // [http://fictionbook.ru/author/mishel\\_sirett/yeti\\_stranniye\\_francuziy/read\\_online.html?page=1](http://fictionbook.ru/author/mishel_sirett/yeti_stranniye_francuziy/read_online.html?page=1)

**2. Литература:**

*Основная:*

---

<sup>5</sup> Методические материалы по дисциплине могут входить в состав рабочей программы, либо разрабатываться отдельным документом.

<sup>6</sup> План занятий строится в соответствии со структурой дисциплины (п.2). Разделы плана включают: название темы, количество часов, форму проведения занятия, его содержание (вопросы для обсуждения, задания, контрольные вопросы, кейсы и т.п.), список литературы. При необходимости, планы практических и лабораторных занятий могут содержать указания по выполнению заданий и требования к материально-техническому обеспечению занятия.

<sup>7</sup> На выбор учащегося.

Емышева Е., Мосягина О. Некоторые особенности ведения переговоров с представителями разных стран // Управление персоналом. – 2000. - №2. – С. 25 – 27.

Некоторые рекомендации по соблюдению этикета в различных странах // <http://www.hr-portal.ru/article/>

Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация. – М., 2000.

*Дополнительная*

Российская производственная культура на фоне культур других стран // Становление трудовых отношений в постсоветской России. – М.: Академический проект, 2004. – 320 с. – (Окна и зеркала).

Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. – М., 2002.

### **Семинар2,3 Имидж делового человека.**

**Цель занятия:** дать представление о принципах формирования делового имиджа, охарактеризовать гендерные и функциональные аспекты делового стиля в одежде.

**Форма проведения:** дискуссия.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Формирование вербального имиджа.
2. Самопрезентация. Барьеры в общении.
3. Гендерный аспект деловой коммуникации.
4. Стиль и этикет делового общения.

**Контрольные вопросы:**

1. Гендерный аспект деловой коммуникации.
2. Деловой этикет и дресс-код.
3. Самопрезентация. Формирование вербального имиджа.
4. Публичная речь и правила убеждения.
5. Правила подготовки и проведения публичного выступления.
6. Правила подготовки и проведения презентаций.

**Список источников и литературы:**

*Источник:*

Кови С. Семь навыков высокоэффективных людей: Мощные инструменты развития личности. — М. : Альпина Паблишер, 2012. — 374 с.

*Литература:*

*Основная:*

Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – М., 2003.

Панасюк А.Ю. Вам нужен имиджмейкер? Или о том, как создавать свой имидж. – М., 2001.

Стернин И.А. Общение с мужчинами и женщинами. – Воронеж, 2001.

Туркенич Н. Кодекс стиля. Справочник делового дресс-кода. Изд-во: Этерна, 2010. – 184 с.

*Дополнительная:*

Джонсон К., Стоун Дж. Дресс-код. Путеводитель по деловому стилю для успешных женщин. Изд-во: Эксмо, 2005. – 208 с.

Мужской деловой дресс-код // <http://www.allwomens.ru/1293-muzhskoj-dress-kod.html>

Проблема речевой коммуникации. Межвузовский сборник научных трудов. – Саратов, 2000.

Пиз А. Язык телодвижений. – М., 1995.

#### **Семинар 4 Формы деловой коммуникации**

**Цель занятия:** формирование представления о различных форматах делового общения и навыков соответствующего им этикетного поведения.

**Форма проведения:** дискуссия.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
2. Правила подготовки и проведения делового совещания.
3. Правила телефонного общения.
4. Правила и нормы деловой переписки

**Контрольные вопросы:**

1. Правила подготовки и проведения переговоров.
2. Правила подготовки и проведения собеседования.
3. Правила подготовки и проведения торгов.
4. Правила подготовки и проведения пресс-конференции.

**Список источников и литературы:**

*1. Источники:*

Рызов Игорь. Кремлевская школа переговоров. М.: Бомбора, 2016.

Шотт Б. Как вести переговоры: надежно, креативно, успешно. – М., 2005.

*2. Литература:*

*Основная:*

Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2001.

Колбасина И.А. Техника продаж. Практические семинары. – Ростов н/Д, 2004.

*Дополнительная:*

Конецкая В.П. Социология коммуникации. – М., 1998.

### **Семинар 5 (6часов). Теория корпоративной культуры, ее элементы и функции**

**Цель занятия:** - сформировать представление о теоретических аспектах корпоративной культуры, а именно - истории данного вопроса, существующии подходам к определению культуры организации, моделям, элементам, а также функциям, которые выполняет корпоративная культура

**Форма проведения:** дискуссия.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие и функции корпоративной культуры.
2. Модели корпоративной культуры: Модель Э. Шейна. Модель Ф. Харриса и Р. Морана.
3. Ценностно-нормативная структура корпоративной культуры.
4. Игровая структура корпоративной культуры.
5. Имиджевая структура корпоративной культуры.

#### **Контрольные вопросы:**

1. Понятие и функции корпоративной культуры
2. Модели корпоративной культуры
3. Ценностно-нормативная структура корпоративной культуры
4. Имиджевая структура корпоративной культуры
5. Игровая структура корпоративной культуры

#### **Список источников и литературы:**

##### **I. Литература**

##### *Основная:*

Петрова Н. Корпоративная культура современной российской компании: CASE STUDY на примере ИТ-рынка // Кадровик. 2003. № 11. С. 24–33.

Мизелева Г.С., Балакина И.В., Эйдельман Я.Л. Корпоративная культура: взгляд изнутри // Справочник по управлению персоналом. 2004. № 3. С. 14–32.

Сухорукова М. Ценности как ключевой элемент организационной культуры // Управление персоналом. 2000. № 11. С. 39–44.

Deal T.E., Kennedy A.A. Corporate Cultures. The Rites and Rituals of Corporate Life. – Addison-Wesley publishing company, inc., 1982.

*Дополнительная:*

Лапина Т.А. Корпоративная культура  
Омск: Изд-во ОмГУ, 2005.

Спивак В.А. Корпоративная культура. СПб.: Питер, 2001. 416 с.: ил. (Серия «Учебники для вузов»).

Магура М.И. Организационная культура как средство успешной реализации организационных изменений // Управление персоналом. 2002. № 1. С. 24–29.

**Семинар 6 (4 часов). «Диагностика и оценка корпоративной культуры как основа управления ею»**

**Цель занятия:** сформировать представление о методологических и методических проблемам диагностирования культуры организации, ее оценке и организационной стратегии.

**Форма проведения:** дискуссия.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Этапы и инструменты диагностики корпоративной культуры.
2. Методы и методика диагностики корпоративной культуры: К. Камерона и Р. Куинна. Методика Т. Дила и А. Кеннеди; Г. Хофштеде
3. Оценка организационной культуры.

**Контрольные вопросы:**

1. Диагностика корпоративной культуры: методика и инструменты
2. Коммуникация как форма управления организацией
3. Методика диагностики корпоративной культуры (на выбор – методика К. Камерона и Р. Куинна; Т. Дила и А. Кеннеди; Г. Хофштеде)
4. Визуализация корпоративной культуры.

**Список источников и литературы:**

I. Литература:

*Основная:*

Камерон К., Куинн Р. Диагностика и изменение организационной культуры культуры: Пер. с англ. / Под ред. И.В. Андреевой. – СПб: Питер, 2001. – 320 с.: ил. – (Серия «Теория и практика менеджмента»).

Романова Ю. Изменение корпоративной культуры: доверить консультантам или возможно провести самим!? // Управление персоналом. – 2000. – № 11. – С. 25–27

Рафаева О.С. Коррекция корпоративной культуры // Справочник по управлению персоналом. – 2004. – № 3. – С. 34–40.

*Дополнительная:*

Даулинг Г. Репутация фирмы: создание, управление и оценка эффективности: Пер. с англ. – М.: Консалтинговая группа «ИМИДЖ-Контакт»: ИНФРА-М, 2003. – 368 с. – (Серия «Современные консалтинговые технологии»).

Резник С.Д., Игошина И.А. Организационное поведение (практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации): Учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2006.

Тевене М. Культура предприятия: Пер. с фр. / Под ред. В.А. Спивака. – 3-е изд. – СПб.: ИД «Нева», 2003. – 128 с.

**Материально-техническое обеспечение занятия.**

Проведение семинарского занятия может сопровождаться демонстрацией презентаций с применением мультимедийного оборудования. Выполнение заданий для самостоятельной работы осуществляется с использованием информационно-справочных систем, электронных библиотек.

**Семинар 7 Семинарское занятие на тему «Коммуникация в организации»**

**Цель занятия:** сформировать представление о методологии коммуникативных процессов, особенностей делового общения в рамках организационной культуры.

**Форма проведения:** дискуссия.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Особенности внутренних коммуникаций в организации.
2. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации.
3. Особенности маркетинговых коммуникаций.

**Контрольные вопросы:**

1. Коммуникация как форма управления организацией
2. Вертикальные и горизонтальные коммуникации в организации
3. Особенности маркетинговых коммуникаций.

**Список источников и литературы:****I. Источники:**

Адизес Ицхак. Ицхак Адизес Управление жизненным циклом корпорации. М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014.

Батырев М. 45 татуировок продавана: правила для тех, кто продает и управляет продажами. М.: Манн, Иванов и Фарбер, 2017.

*Литература:*

Гибсон Дж.Л., Иванцевич Д.М., Доннелли Д.Х. Организации: поведение, структура, процессы: Пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 2000.

Эффективный менеджер: взгляды и иллюстрации / Под ред. Дж. Биллсберри. М.: Междунар. ин-т менеджмента ЛИНК, 1996. – 368 с.

Дополнительная:

Галкина Т.П. Социология управления: от группы к команде: Учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 224 с.: ил.

Колбасина И.А. Техника продаж. Практические семинары. – Ростов н/Д, 2004.

Семенов А.К., Маслова Е.Л. Этика менеджмента: учеб. пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2007. – 272 с.

Тарасов В.К. Искусство управленческой борьбы. Технологии перехвата и удержания управления. - М., 2003.

### **Материально-техническое обеспечение занятия.**

Проведение семинарского занятия может сопровождаться демонстрацией презентаций с применением мультимедийного оборудования. Выполнение заданий для самостоятельной работы осуществляется с использованием информационно-справочных систем, электронных библиотек.

### **Семинар 8Семинарское занятие на тему «Этика делового общения»**

**Цель занятия:** сформировать представление о особенностях поведения в горизонтальной системе деловой коммуникации.

**Форма проведения:** дискуссия.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Базовые документы деловой этики.
2. Этика бизнеса и корпоративная социальная ответственность.
3. Этические нормы различных форм деловой коммуникации.

**Контрольные вопросы:**

1. Базовые документы и нормы деловой этики
2. Профессиональная этика и корпоративная социальная ответственность.
3. Этические нормы различных форм деловой коммуникации.

**Список источников и литературы:**

I. Источники:

*Основные:*

Эффективный менеджер: взгляды и иллюстрации / Под ред. Дж. Биллсберри. М.: Междунар. ин-т менеджмента ЛИНК, 1996. – 368 с.

*Литература:*

## Основная:

Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учеб. пособие. – М.: Дело, 2000. – 280 с. – (Серия «Наука управления»).

Кирьянова Е.Н. Профессиональный отбор и этические нормы его проведения // Управление персоналом. – 1998. – № 8. – С. 39–43.

## Дополнительная:

Протанская Е.С. Профессиональная этика: Учебное пособие / Е.С. Протанская. – СПб.: Алетейя, 2003. – 288 с.

Уткин Э. А. Этика бизнеса: учебник для вузов / Э. А. Уткин. – М.: ТЕИС, 2003. – 272 с.

**9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ<sup>8</sup>****Требования к написанию доклада**

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: – актуальность проблемы и темы;
  - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
  - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы: – соответствие плана теме доклада;
  - соответствие содержания теме и плану доклада;
  - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;
  - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
  - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
  - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;

<sup>8</sup> В раздел включаются требования к подготовке, содержанию, и оформлению письменных работ предусмотренных учебным планом или рабочей программой (курсовая работа, эссе, реферат, доклад и т.п.). При наличии кафедральных или факультетских рекомендаций по подготовке письменных работ раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя - составителя. Если письменная работа не предусмотрена, раздел не включается.

– привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

#### 4. Соблюдение требований к оформлению:

- правильное оформление ссылок на используемую литературу;
- грамотность и культура изложения;
- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
- соблюдение требований к объему доклада;
- культура оформления: выделение абзацев.

#### 5. Грамотность:

- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
- литературный стиль.

### **Требования к выполнению тестового задания**

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями.

Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.
- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.
- унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»). Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;
- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;
- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;
- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании,

например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Цель дисциплины: дать студентам базовые сведения по современному деловому этикету - теоретические знания и практические навыки сознательного применения профессионально-ориентированных принципов при анализе возникающих вопросов и проблем в сфере бизнеса и профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- развить навыки устной и письменной деловой коммуникации в сфере экономического (туристического) бизнеса, а именно - преодолевать барьеры в общении, искусно вести деловые переговоры, совещания, успешно выступать перед аудиторией.
- научить применять теоретические знания основ корпоративной культуры в практической работе, - а именно: организовывать работу исполнителей, принимать решения в соответствии с практиками современной управленческой культуры
- сформировать представление о нормах и практиках современного делового этикета.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: основные понятия делового этикета, этические основания управленческой практики в современных организациях; особенности делового общения в современных экономических условиях, вербальные и невербальные средства коммуникаций, основные формы делового общения, вопросы теории корпоративной культуры;

Уметь организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

Владеть: навыками устной и письменной деловой коммуникации в сфере экономического (туристического) бизнеса.