

Некоммерческое частное образовательное учреждение высшего образования  
"Невинномысский институт экономики, управления и права"

(НЧОУ ВО "НИЭУП")

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе



И.П. Мистюкова

27 марта 2024 г.

## Деловые коммуникации и профессиональная этика рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>Кафедра экономики и управления</b>		
Учебный план	МВ-22011 38.03.02-ozfo.plx 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ Наименование ОПОП (направленность (профиль) программы): Управление предприятием		
Квалификация	<b>бакалавр</b>		
Форма обучения	<b>очно-заочная</b>		
Общая трудоемкость	<b>5 ЗЕТ</b>		
Часов по учебному плану	180	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		экзамены 5	
аудиторные занятия	36,2		
самостоятельная работа	135		
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)			
часов на контроль	8,8		

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	18			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	18	18	18	18
Практические	18	18	18	18
Контактная работа при промежуточной аттестации	0,2	0,2	0,2	0,2
В том числе инт.	2	2	2	2
Итого ауд.	36,2	36,2	36,2	36,2
Контактная работа	36,2	36,2	36,2	36,2
Сам. работа	135	135	135	135
Часы на контроль	8,8	8,8	8,8	8,8
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

Ст.преподаватель, Емельянова Антонина Анатольевна



Рецензент(ы):

Герасименко Татьяна Ивановна, ведущий бухгалтер группы по учету и отчетности филиала «Невинномысская ГРЭС» ПАО «ЭЛС-Энерго».

Рабочая программа дисциплины

**Деловые коммуникации и профессиональная этика**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

составлена на основании учебного плана:

38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Наименование ОПОП (направленность (профиль) программы): Управление предприятием  
утвержденного учёным советом вуза от 27.03.2024 протокол № 8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Кафедра экономики и управления**

Протокол от 22.03.2024 г. № 8

Зав. кафедрой Мазур О.А.



Согласовано с представителями работодателей на заседании МК, протокол № 3 от 25 марта 2024 г.

Председатель МК  И.П. Мистюкова  
25 марта 2024 г.

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
1.1	Воспитательная цель - создать условия для воспитания положительного интереса к изучаемой дисциплине "Деловые коммуникации и профессиональная этика"
1.2	Учебными целями дисциплины "Деловые коммуникации и профессиональная этика" являются формирование у обучающихся комплекса знаний, умений, владений теоретическими основами деловой коммуникации, основы освоения коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; дать возможность получения навыков правильного общения и взаимодействия; раскрыть возможности практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.
1.3	Задачи дисциплины: сформировать способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; научить участию в урегулировании организационных конфликтов на уровне подразделений и рабочей команды (группы); умение ориентироваться в вопросах управленческой этики, корпоративной этики и этики делового общения.

<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Операционный и производственный менеджмент
2.1.2	Маркетинг
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Операционный и производственный менеджмент
2.2.2	Стратегический менеджмент
2.2.3	Управление изменениями
2.2.4	Управление проектами
2.2.5	Бизнес-планирование
2.2.6	Инновационный менеджмент
2.2.7	Анализ и оценка рисков
2.2.8	Инвестиционный анализ на предприятии

<b>3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ</b>	
<b>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>	
<b>УК-4.1: Выбирает на государственном и иностранном(ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами</b>	
Неполные знания о приемлемых стилях делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами на государственном и иностранном(ых) языках	
Сформированные знания о приемлемых стилях делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами на государственном и иностранном(ых) языках имеют незначительные пробелы	
Полностью сформированные о приемлемых стилях делового общения, вербальных и невербальных средствах взаимодействия с партнерами на государственном и иностранном(ых) языках	
Умения применять приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами на государственном и иностранном(ых) языках сформированы частично	
Умения применять приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами на государственном и иностранном(ых) языках сформированы, но имеют несущественные недостатки	
Умения применять приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами на государственном и иностранном(ых) языках сформированы полностью	
Навыки делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами на государственном и иностранном(ых) языках сформированы частично	
Навыки делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами на государственном и иностранном(ых) языках сформированы, но имеют несущественные недостатки	
Навыки делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами на государственном и иностранном(ых) языках сформированы полностью	
<b>УК-4.2: Использует технологии деловой коммуникации при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(ых) языках</b>	
Неполные знания технологии деловой коммуникации при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(ых) языках	

Сформированные знания технологии деловой коммуникации при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(ых) языках имеют незначительные пробелы
Полностью сформированные технологии деловой коммуникации при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(ых) языках
Умения применять технологии деловой коммуникации при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(ых) языках сформированы частично
Умения применять технологии деловой коммуникации при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(ых) языках сформированы, но имеют несущественные недостатки
Умения применять технологии деловой коммуникации при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(ых) языках сформированы полностью
Навыки применения технологии деловой коммуникации при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(ых) языках сформированы частично
Навыки применения технологии деловой коммуникации при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(ых) языках сформированы, но имеют несущественные недостатки
Навыки применения технологии деловой коммуникации при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(ых) языках сформированы полностью
<b>УК-4.4: Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в коммуникации общения: внимательно слушая и пытаюсь понять суть идей других, даже если они противоречат</b>
Неполные знания умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в коммуникации общения
Сформированные знания умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в коммуникации общения имеют незначительные пробелы
Полностью сформированные знания умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в коммуникации общения
Умения применять интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в коммуникации общения сформированы частично
Умения применять интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в коммуникации общения сформированы, но имеют несущественные недостатки
Умения применять интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в коммуникации общения сформированы полностью
Навыки интегративного умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в коммуникации общения сформированы частично
Навыки интегративного умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в коммуникации общения сформированы, но имеют несущественные недостатки
Навыки интегративного умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в коммуникации общения сформированы полностью
<b>ПК-1: Способен осуществлять экономический анализ деятельности организации</b>
<b>ПК-1.2: Осуществляет расчет и анализ экономических показателей результатов деятельности организации</b>
Неполные знания требований охраны труда
Сформированные знания требований охраны труда имеют незначительные пробелы
Полностью сформированные знания требований охраны труда
Навыки разработки направлений совершенствования форм организации труда и управления, а также плановой и учетной документации организации сформированы частично
Навыки разработки направлений совершенствования форм организации труда и управления, а также плановой и учетной документации организации сформированы, но имеют несущественные недостатки
Навыки разработки направлений совершенствования форм организации труда и управления, а также плановой и учетной документации организации сформированы полностью

<p><b>Знать:</b>  основные этические нормы деловой переписки и принципы электронных коммуникаций;  современные методы и особенности проведения эффективных деловых переговоров;  знает инструменты и методы коммуникаций в проектах, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии;</p> <p><b>Уметь:</b>  работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством доступно и эффективно передавать знания и опыт сотрудникам во время делового общения и публичных выступлений;  контролировать процессы самообучения и взаимоподдержки работников в сфере техники и технологий, осуществления электронных коммуникаций, целенаправленно и систематически повышая уровень их знания;  осуществлять выбор методов решения задач профессиональной деятельности на основе теоретических знаний;  осуществлять взаимодействие с заказчиком в процессе реализации проекта;  принимать участие в коллективной научно-исследовательской, проектной и учебно-профессиональной деятельности;</p> <p><b>Владеть:</b>  методами осуществления эффективного делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации;  навыками анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций;  навыками профессиональной аргументации в процессе проведения переговоров и совещания;  навыками выбора методов решения задач профессиональной деятельности на основе теоретических знаний.</p>
---

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Социально-психологические проблемы деловой коммуникации</b>						
1.1	Общение, его сущность, структура, виды и функции /Лек/	5	1	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 1
1.2	Общение, его сущность, структура, виды и функции /Пр/	5	1	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
1.3	Общение, его сущность, структура, виды и функции /Ср/	5	11	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
1.4	Характеристики делового общения /Лек/	5	1	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 1
1.5	Характеристики делового общения /Пр/	5	1	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
1.6	Характеристики делового общения /Ср/	5	10	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
1.7	Коммуникативные барьеры, их преодоление. Основные типы трансакций /Лек/	5	2	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 1
1.8	Коммуникативные барьеры, их преодоление. Основные типы трансакций /Пр/	5	2	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
1.9	Коммуникативные барьеры, их преодоление. Основные типы трансакций /Ср/	5	9	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2

1.10	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика /Лек/	5	2	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 1
1.11	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика /Пр/	5	2	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	1	Приложение 2
1.12	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика /Ср/	5	9	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
<b>Раздел 2. Инструменты бизнес-коммуникаций</b>							
2.1	Технологии делового взаимодействия. Электронные коммуникации /Лек/	5	1	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 1
2.2	Технологии делового взаимодействия. Электронные коммуникации /Пр/	5	1	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	1	Приложение 2
2.3	Технологии делового взаимодействия. Электронные коммуникации /Ср/	5	9	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
2.4	Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций. Переговоры, совещания, деловые коммуникации /Лек/	5	1	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 1
2.5	Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций. Переговоры, совещания, деловые коммуникации /Пр/	5	1	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
2.6	Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций. Переговоры, совещания, деловые коммуникации /Ср/	5	10	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
2.7	Этикет и протокол официальных мероприятий /Лек/	5	2	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 1
2.8	Этикет и протокол официальных мероприятий /Пр/	5	2	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
2.9	Этикет и протокол официальных мероприятий /Ср/	5	9	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
2.10	Национальные особенности деловых коммуникаций /Лек/	5	1	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 1
2.11	Национальные особенности деловых коммуникаций /Пр/	5	1	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
2.12	Национальные особенности деловых коммуникаций /Ср/	5	10	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
<b>Раздел 3. Профессиональная этика бизнес коммуникаций</b>							

3.1	Профессиональная этика деятельности организации /Лек/	5	1	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 1
3.2	Профессиональная этика деятельности организации /Пр/	5	1	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
3.3	Профессиональная этика деятельности организации /Ср/	5	9	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
3.4	Профессиональная этика деятельности руководителя /Лек/	5	2	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 1
3.5	Профессиональная этика деятельности руководителя /Пр/	5	2	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
3.6	Профессиональная этика деятельности руководителя /Ср/	5	9	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
3.7	Этика поведения на рабочем месте /Лек/	5	1	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 1
3.8	Этика поведения на рабочем месте /Пр/	5	1	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
3.9	Этика поведения на рабочем месте /Ср/	5	11	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
3.10	Этика разрешения конфликтов /Лек/	5	1	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 1
3.11	Этика разрешения конфликтов /Пр/	5	1	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
3.12	Этика разрешения конфликтов /Ср/	5	9	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
3.13	Деловой этикет /Лек/	5	1	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 1
3.14	Деловой этикет /Пр/	5	1	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
3.15	Деловой этикет /Ср/	5	9	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
3.16	Проблемы межкультурной коммуникации /Лек/	5	1	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 1

3.17	Проблемы межкультурной коммуникации /Пр/	5	1	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
3.18	Проблемы межкультурной коммуникации /Ср/	5	11	УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
3.19	Экзамен /Экзамен/	5	0	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.4 ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3		Приложение 2
3.20	Контактная работа при проведении промежуточной аттестации /КаттЗ/	5	0,2				

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету:

1. Понятие и формы делового общения.
2. Публичное выступление. Докоммуникативный и коммуникативный период.
3. Технология ведения переговоров, совещаний.
4. Деловая переписка.
5. Особенности электронных коммуникаций.
6. Чтение как вид речевой деятельности. Способы чтения. Недостатки традиционного чтения. Способы устранения недостатков чтения.
7. Слушание как вид речевой деятельности. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия
8. Письменная речь. Технология продуцирования письменной речи.
9. Язык и речь: общее и различное.
10. Функции языка и речи (коммуникативная, когнитивная, эмотивная, функция сообщения, формирования и выражения мысли, агитационная и др.).
11. Культура деловой речи. Основные аспекты (нормативный, коммуникативный, этический).
12. Нормативный аспект культуры деловой речи.
13. Словари как источник знания норм. Типы словарей. Их использование в профессиональной деятельности.
14. Орфоэпические нормы русского делового языка.
15. Грамматические нормы русского делового языка.
16. Лексические нормы русского делового языка.
17. Синтаксические нормы русского делового языка.
18. Коммуникативные качества деловой речи: правильность, точность, логичность, ясность и доступность, чистота, выразительность, богатство и разнообразие, уместность.
19. Использование средств речевой выразительности (тропов и стилистико-риторических фигур) в деловом общении.
20. Кинетические средства общения. Мимика. Жесты и их основные разновидности. Пантомимика и позы в общении.
21. Организация пространства и времени коммуникативного процесса. Дистанции общения (интимная, личная, социальная, публичная).
22. Речевой этикет. Факторы, определяющие формирование речевого этикета и его использование.
23. Формулы речевого этикета. Обращение в русском языке.
24. Этические нормы общения. Этика делового общения.
25. Речевые тактики и стратегии. Их составляющие.
26. Техника речи. Этапы подготовки к публичному выступлению (говорению). Доказательность и убедительность речи. Аргументы и факты.
27. Социальные роли субъектов общения: формальные, внутригрупповые, межличностные, индивидуальные.
28. Манипуляции в общении: виды манипуляций, характерные особенности некоторых манипуляторов.
29. Современные технические средства коммуникации.
30. Телефонный разговор в деловой сфере.
31. Ораторское искусство. Основные принципы.
32. Личность оратора. Знания, умения, навыки оратора.
33. Формы взаимодействия оратора и аудитории.
34. Приемы управления. Проблемы контакта.
35. Основные характеристики аудитории. Учет особенностей аудитории при публичном выступлении.
36. Мастерство спора и ведения беседы. Виды споров. Разновидности бесед.
37. История русского делового языка.
38. Основные типы и виды документов. Речевой этикет в документе.
39. Требование к оформлению реквизитов документов.
40. Язык и стиль документов разных типов.
41. Виды контактов в деятельности делового человека и приемы их установления.
42. Коммуникативные и психологические барьеры, техники их преодоления.



43. Модели общения и их использование в разнообразных формах деловой этики.
44. Формальное и неформальное общение.
45. Понятие этики и этикета.
46. Отличие делового этикета от светского и дипломатического.
47. Функции этикета.
48. Сущность понятия "психологическая совместимость" и ее механизмы.
49. Основные структурные элементы делового этикета.
50. Этика субординации: принципы и правила субординационных отношений.
51. Личностные и стилевые особенности "трудного" руководителя. Правила общения с ним.
52. Позитивные приемы общения руководителя с подчиненными в целях оптимизации деловых отношений.
53. Типы производственных конфликтов.
54. Сигнализаторство.
55. Гендерные противоречия на работе.
56. Этикет как форма коммуникации.
57. Имидж делового человека.
58. Гендерные аспекты делового этикета.
59. Особенности международного бизнеса.
60. Национальная специфика деловой культуры: а) Восток; б) Западная Европа; в) США.
<b>5.2. Темы письменных работ</b>
Контрольная работа не предусмотрена рабочим учебным планом
<b>5.3. Фонд оценочных средств</b>
Оценочные материалы по дисциплине представлены в Приложении 2
<b>5.4. Перечень видов оценочных средств</b>
Перечень видов оценочных средств представлен в Приложении 2

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Асташина, О. В.	Деловые коммуникации: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2021
Л1.2	Коробанова, Ж. В., Камнева, Е. В., Полевая, М. В., Симонова, М. М., С., М., Дедов, Н. П., Крылов, А. Ю., Овчинникова, Ю. Е., Коробановой, Ж. В., Камневой, Е. В., Симоновой, М. М.	Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности: учебник для бакалавриата	Москва: Прометей, 2019

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Косова, Ю. А., Сергеева, Н. В.	Деловые коммуникации: технологии общения: сборник практических заданий	Москва: Российский государственный университет правосудия, 2021
Л2.2	Серпикова, М. Б., Шехурдина, Т. А.	Основы деловой коммуникации: практикум	Москва: Российский университет транспорта (МИИТ), 2020

### 6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Федеральный образовательный портал ЭСМ - ЭКОНОМИКА. СОЦИОЛОГИЯ. МЕНЕДЖМЕНТ		
Э2	Economicus.ru - интернет ресурс по экономике, менеджменту и финансам		
Э3	Научная электронная библиотека		

### 6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	«Лаборатория психофизиологии и общепсихологического практикума, аудитория для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной и итоговой аттестации»:		
---------	--	--	--

6.3.1.2	Windows 10 Home Multi Language 64 (Счет-фактура от 22.01.2018 № 41 накладная от 22.01.2018);
6.3.1.3	Microsoft Office 2007 (Договор на поставку программного обеспечения от 08.08.2007 № Ру/ПО924-2007)
<b>6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем</b>	
6.3.2.1	Информационные справочные системы:
6.3.2.2	Информационная справочная система "Гарант";
6.3.2.3	Информационная справочная система "Консультант Плюс";
6.3.2.4	Современные профессиональные базы данных:
6.3.2.5	Министерство экономического развития Российской Федерации - <a href="http://economy.gov.ru">economy.gov.ru</a> (свободный доступ);
6.3.2.6	Министерство экономического развития Ставропольского края - <a href="http://stavinvest.ru">stavinvest.ru</a> (свободный доступ);
6.3.2.7	Федеральный образовательный портал ЭСМ - ЭКОНОМИКА. СОЦИОЛОГИЯ. МЕНЕДЖМЕНТ - <a href="http://ecsocman.hse.ru">ecsocman.hse.ru</a> (свободный доступ);
6.3.2.8	Economicus.ru - интернет ресурс по экономике, менеджменту и финансам - <a href="http://economicus.ru">economicus.ru</a> (свободный доступ);
6.3.2.9	"Научная электронная библиотека" ( <a href="http://elibrary.ru">elibrary.ru</a> ) (договор от 03.12.2014 № 2743-12/2014К).

### 7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	Учебная аудитория № 603 «Аудитория для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации» Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), шкаф для учебно-методических материалов, научной и монографической литературы, учебный банк, комплект технических средств обучения (ноутбук с доступом к информационно- коммуникационной сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде организации, телевизионная система)
7.2	Учебная аудитория № 402 «Лаборатория вычислительных машин и сетей. Аудитория для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)» Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья, компьютерные ученические столы, кресла), колонки для воспроизведения звука (2 шт.), наушники (4 шт.), системный блок (10 шт.), монитор (10 шт.), клавиатура (10 шт.), компьютерная мышь (10 шт.), принтер, сетевой маршрутизатор. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации
7.3	Специальное помещение № 505 «Помещение для самостоятельной работы» Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья, компьютерные ученические столы, кресла), системный блок (10 шт.), монитор (10 шт.), клавиатура (10 шт.), компьютерная мышь (10 шт.), сетевой маршрутизатор, звуковые колонки (1 шт.), информационный стенд, принтер. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации
7.4	
7.5	
7.6	

### 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические материалы по освоению дисциплины находятся в Приложении 3.

Специальные условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее - обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- приказа Министерства науки и высшего образования России от 06.04.2021 № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса, утвержденных Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование при необходимости адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Обучение в рамках учебной дисциплины обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется

институтом с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Обучение по учебной дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В целях доступности обучения по дисциплине обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- наличие альтернативной версии официального сайта института в сети «Интернет» для слабовидящих;
- весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске;
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- обеспечение возможности выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-проводника, к зданию института.

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- наличие микрофонов и звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (аудиоколонки);

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Перед началом обучения могут проводиться консультативные занятия, позволяющие обучающимся с ограниченными возможностями адаптироваться к учебному процессу.

В процессе ведения учебной дисциплины профессорско-преподавательскому составу рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в учебной группе.

Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и другое). При необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете.