

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 09.03.2023 10:47:14  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:  
Руководитель ООП  
Смирнова О.В.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

**«Современные коммуникации в экономике и управлении»**

Направление подготовки

**38.03.05 Бизнес-информатика**

Профиль

**«Бизнес-аналитика»**

Для студентов 1 курса очной формы обучения  
и 1 курса очно-заочной формы обучения

Составитель: Смирнова О.В., к.э.н., доцент

Тверь, 2021

## **I. Аннотация**

### **1. Цель и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины является: формирование и развитие у обучающихся коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности в области экономики и управления.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса современной деловой коммуникации;
- освоение эффективных технологий в области деловых коммуникаций для их реализации в процессе профессиональной деятельности;
- формирование и развитие навыков делового этикета и использования атрибутов делового общения;
- изучение особенностей процесса управления внешними и внутренними коммуникациями в процессе профессиональной деятельности;
- формирование собственного эффективного коммуникативного стиля, способностей и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП**

Дисциплина «Современные коммуникации в экономике и управлении» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины» учебного плана по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика» профиль «Бизнес-аналитика».

В логическом и содержательно-методическом контексте дисциплина «Современные коммуникации в экономике и управлении» базируется на знаниях предмета «Обществознание» средней школы, а также связана со следующими дисциплинами учебного плана и является для них предшествующей при формировании компетенций: «Гибкое управление и командная работа», «Бизнес-анализ в маркетинговой деятельности», а также для проведения учебной и всех типов производственной практики, предусмотренных учебным планом.

**3. Объем дисциплины: 3 зачетные единицы, 108 академических часов, в том числе для очной формы обучения:**

**контактная аудиторная работа:** лекции 17 часов, практические занятия 34 часа;

**самостоятельная работа:** 30 часов, контроль 27 часов.

**в том числе для очно-заочной формы обучения:**

**контактная аудиторная работа:** лекции \_\_\_ часов, практические занятия \_\_\_ часа;

**контактная внеаудиторная работа – ;**

**самостоятельная работа:** \_\_\_ часов, контроль \_\_\_ часов.

#### 4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p><b>УК-3</b> – Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p><b>УК-3.3</b> – Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого;</p> <p><b>УК-3.4</b> – Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели.</p>
<p><b>УК-4</b> – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p><b>УК-4.1</b> – Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;</p> <p><b>УК-4.5</b> – Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения.</p>
<p><b>ОПК-6</b> – Способен выполнять отдельные задачи в рамках коллективной научно-исследовательской, проектной и учебно-профессиональной деятельности для поиска, выработки и применения новых решений в области информационно-коммуникационных технологий</p>	<p><b>ОПК-6.1</b> – Использует методы, технологии, инструменты межличностной и групповой коммуникации, выполняя поставленные задачи в рамках коллективной научно-исследовательской, проектной и учебно-профессиональной деятельности, делового взаимодействия.</p>

#### 5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения:

- по очной форме обучения – экзамен, 1 семестр;
- по очно-заочной форме обучения – экзамен, \_ семестр.

#### 6. Язык преподавания русский.

**II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

Для очной формы обучения

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)				Самостоятельная работа, в том числе контроль (час.)	
		Лекции		Практические занятия			Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)
		всего	в т.ч. практическая подготовка	всего	в т.ч. практическая подготовка		
Тема 1. Сущность, характеристики, виды и особенности современной коммуникации в экономике и управлении	12	2		4		6	
Тема 2. Содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса	18	4		8		6	
Тема 3. Средства деловой коммуникации	24	6		12		6	
Тема 4. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности	15	3		6		6	
Тема 5. Управление коммуникациями в организации	12	2		4		6	
<b>ИТОГО</b>	<b>108</b>	<b>17</b>		<b>34</b>		<b>30 + 27</b>	

Для очно-заочной формы обучения

		Контактная работа (час.)		
--	--	--------------------------	--	--

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Лекции		Практические занятия		Контроль самостоя- тельной ра- боты (в том числе кур- совая ра- бота)	Самосто- ятельная работа, в том числе контроль (час.)
		всего	в т.ч. практи- ческая подго- товка	всего	в т.ч. практи- ческая подго- товка		
Тема 1. Сущность, характеристики, виды и особенности современной коммуникации в экономике и управлении							
Тема 2. Содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса							
Тема 3. Средства деловой коммуникации							
Тема 4. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности							
Тема 5. Управление коммуникациями в организации							
<b>ИТОГО</b>	108						

### **Содержание разделов и тем по дисциплине**

#### **Тема 1. Сущность, характеристики, виды и особенности современной коммуникации в экономике и управлении**

Понятие и виды коммуникаций. Специфика, основные задачи и содержание деловой коммуникации. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. Коммуникативная культура в сфере экономики и управления. Эффективность коммуникаций. Интернет-коммуникации. Публичность и этичность интернет-общения. Электронная коммерция и деловая коммуникация. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.

#### **Тема 2. Содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса**

Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса и их характеристика. Условия эффективного речевого

воздействия. Виды коммуникативных барьеров, причины, условия возникновения, приемы их устранения.

### **Тема 3. Средства деловой коммуникации**

Коммуникативные умения участников делового общения. Значение вербальных и невербальных параметров в деловой коммуникации. Вербальные средства делового общения. Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Стили, виды и приемы слушания.

Функции невербальных средств общения: дополнение и замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация.

Устные деловые коммуникации. Деловая беседа. Подготовка, организация и проведение совещаний. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Цели и виды презентации. Искусство ведения деловых переговоров. Онлайн-совещания.

Письменные деловые коммуникации. Внутренние и внешние письменные коммуникации. Сущность и особенности электронной коммуникации. Мессенджеры в деловой коммуникации. Правила делового этикета.

Обучающие игры: основные характеристики и функции. Основные виды обучающих игр. Метод мозгового штурма. Процедура проведения и правила. Метод синектики. Метод ментальных карт. Метод ассоциаций и креативный вопросник.

### **Тема 4. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности**

Понятие личной эффективности. Эмоциональный интеллект: понятие, особенности генезиса и развития. Психологическое типирование личности. Теория темперамента. Соционика. Психологическое портретирование. Методы повышения личной эффективности. Различные технологии тайм-менеджмента. Формирование и развитие лидерских качеств личности. Использование информационных технологий в тайм-менеджменте. Личная эффективность руководителя.

### **Тема 5. Управление коммуникациями в организации**

Управление организационными коммуникациями. Значение и направления организационных коммуникаций в функционировании организации. Групповые эффекты и командные роли в организации. Конфликты в групповом взаимодействии. Манипуляции в деловом общении, их характеристика. Правила нейтрализации манипуляций. Коммуникативные барьеры и конфликты в деловой коммуникации. Виды и формы конфликтов. Способы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций.

Социально-психологические методы повышения эффективности коммуникаций в организации. Роль коммуникативной компетентности в деятельности руководителя.

Межкультурная коммуникация. Межкультурные различия в деловой коммуникации.

### **III. Образовательные технологии**

Для реализации ООП и повышения качества образования, мотивационной составляющей обучающихся в образовательном процессе используются современные образовательные технологии.

Учебная программа – наименование разделов и тем	Вид занятия	Образовательные технологии
Тема 1. Сущность, характеристики, виды и особенности современной коммуникации в экономике и управлении	Лекция Практическое занятие	Лекция традиционная, с применением ДОТ Решение ситуационных задач Тестирование
Тема 2. Содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса	Лекция Практическое занятие	Лекция традиционная, с применением ДОТ Решение ситуационных задач Метод case-study
Тема 3. Средства деловой коммуникации	Лекция Практическое занятие	Лекция традиционная Решение ситуационных задач Деловая игра
Тема 4. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности	Лекция Практическое занятие	Лекция проблемная, с применением ДОТ Решение практических ситуаций
Тема 5. Управление коммуникациями в организации	Лекция Практическое занятие	Лекция традиционная, с применением ДОТ Решение ситуационных задач Проектные технологии

### **IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации**

#### ***Оценочные материалы для проведения текущей аттестации***

В связи с тем, что оценочные материалы должны обеспечивать возможность объективной оценки уровня сформированности компетенций, в рамках текущей аттестации включены: контрольные вопросы, тематика электронных презентаций, тематика аналитических заданий, типовые case-study, типовые тесты, задачи и др.

#### ***Контрольные вопросы к практическим занятиям:***

1. Покажите на примерах специфику деловой коммуникации в различных культурах.
2. Охарактеризуйте специфику телефонных переговоров с точки зрения бизнес-этикета.
3. Назовите функции деловых переговоров и охарактеризуйте составляющие процесса деловых переговоров.
4. Приведите примеры техники убеждения в переговорах.

5. Охарактеризуйте виды деловой коммуникации.
6. Назовите способы повышения личной эффективности.
7. Охарактеризуйте значение коммуникации в управлении организацией.
8. Дайте характеристики конфликтогенного поведения.
9. Какие этапы процесса коммуникации, на Ваш взгляд, являются самыми важными?
10. Какова роль невербальных средств в процессе общения, их классификация и функции?

*Шкала оценки ответов на контрольные вопросы:*

- Тема раскрыта с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения и практику применения в организации – 2 балла.
- Терминологический аппарат не всегда (не полностью) связан с раскрываемой темой, практика применения малочисленна – 1 балл.
- Ответ свидетельствует о непонимании вопроса – 0 баллов.

***Тематика электронных презентаций:***

1. Особенности западного и восточного делового дискурса.
  2. Бизнес-этикет: национальная и культурная специфика.
  3. Гендерный аспект в бизнесе.
  4. Запрещенные приемы в деловых переговорах.
  5. Коммуникативная компетентность в деятельности руководителя.
  6. Использование информационных технологий в тайм-менеджменте.
  7. Пути повышения личной эффективности.
  8. Специфика проведения онлайн-совещаний.
  9. Основные правила оформления корпоративных визитных карточек.
  10. Формирование этического кодекса в организации.
- \* обучающимся могут быть предложены другие темы электронных презентаций по согласованию с преподавателем.

*Шкала оценки презентаций:*

- Тема раскрыта с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения, презентация полностью соответствует требованиям – 2 балла.
- Терминологический аппарат непосредственно слабо связан с раскрываемой темой, имеются недостатки в составлении и оформлении презентации – 1 балл.
- Допущены фактические и логические ошибки, свидетельствующие о непонимании темы, имеются недостатки в составлении и оформлении презентации – 0 баллов.

***Типовые кейсы***

Кейс 1



Начальник отдела планирования Иванов И.И. за последнее время сменил несколько мест работы в связи с нескладывающимися, по его мнению, отношениями с коллегами. В начале работы деловые отношения с подчиненными в отделе складываются вполне нормально, а затем начинают ухудшаться, приносят ему дискомфорт, а иногда заканчиваются конфликтами.

Иванов И.И. связывает это с непониманием подчиненными стиля его руководства, жестко ориентированного на интересы дела. В сложных деловых ситуациях он, используя техники запугивания, запутывания, обесценивания, скрытого принуждения, перекладывает ответственность и вину за свои собственные ошибки на подчиненных.

Дайте анализ кейса по следующей схеме.

- 1) Краткое описание управленческой ситуации.
- 2) Проблема ситуации Иванова И.И.
- 3) Обоснование присутствия манипулятивного управления.
- 4) Определение типа манипулятивной технологии.

## Кейс 2

В управленческой команде компании сложилась непростая коммуникация. Новый генеральный директор недавно в компании и видит, что старые способы работы уже неэффективны. Он пытается побудить команду посмотреть на ситуацию по-другому. Однако делает это в силу темперамента иногда излишне директивно, эмоционально.

Руководитель отдела логистики – самый опытный сотрудник в компании, работает со дня основания. Пока у него нет полного доверия к предложениям нового генерального директора. К тому же он не согласен, что ситуация требует каких-то серьезных мер. Компания чувствует себя на рынке уверенно, так зачем жертвовать стабильностью ради призрачных новых возможностей?

Периодически он открыто вступает в конфронтацию с первым лицом компании.

В процессе совещаний и встреч тет-а-тет периодически возникают споры, руководители излишне эмоционально обсуждают рабочие вопросы. В связи с этим часто разговор приобретает неконструктивный характер, коллеги переходят на личности, не всегда уважительно отзываются друг о друге, не слышат и не слушают доводы каждого.

Некоторые члены управленческой команды поддерживают руководителя отдела логистики, и делают это иногда излишне рьяно. Остальные заняли выжидательную позицию и стараются пока не высказывать свою точку зрения. В целом у всей команды есть явная сложность в том, чтобы конструктивно вести обсуждения и принимать общие решения. Директор по персоналу видит необходимость помочь руководителям научиться договариваться, слушать и слышать друг друга.

Задания:

- 1) Знает ли новый директор стили менеджмента? Нарушены ли стили менеджмента?

- 2) Боится ли руководитель отдела логистики потерять власть, свой авторитет, изменения характера своей работы?
- 3) Нарушена ли субординация?
- 4) Предложите решение, наиболее оптимальное в данной ситуации.

#### *Шкала оценки выполнения кейсов:*

- Ответ полностью соответствует условиям задания и обоснован – 2 балла.
- Ответ в целом соответствует условиям задания, но отдельные аспекты на обоснованы – 1 балл.
- Ответ частично соответствует условиям задания, отдельные аспекты не обоснованы или имеются несущественные ошибки – 0 баллов.

#### *Типовые письменные задания*

Задание 1: Напишите ответ на письмо-рекламацию: Ваши товары были получены 21.01.21. При проверке партии груза оказалось, что в ней нет полного ассортимента товаров, который мы заказывали в соответствии с контрактом №333/20 от 10.01.21. Несомненно, произошло недоразумение. Мы ждем Вашего ответа по этому поводу.

Задание 2. Назовите отличительные характеристики неформальной коммуникации. Перечислите методы управления неформальными коммуникациями. Приведите примеры.

#### *Шкала оценки письменного задания:*

- Ответ полностью соответствует условиям задания и обоснован – 2 балла.
- Ответ в целом соответствует условиям задания, но отдельные аспекты на обоснованы (или обоснованы частично) – 1 балл.
- Ответ частично соответствует условиям задания, отдельные аспекты не обоснованы или имеются существенные ошибки – 0 баллов.

#### *Типовые ситуационные задачи*

##### Задача 1

История из книги Стивена Кови «Семь навыков высокоэффективных людей».

Линкор попал в шторм и провел несколько дней в открытом море. Видимость была преградившей, и капитан не покидал мостика. Вскоре после наступления сумерек дозорный доложил:

- Справа по курсу корабля огонь.
- Двигается на нас или смещается в сторону?
- Не смещается, сэр, ответил дозорный, что означало: ситуация чревата столкновением.

Капитан крикнул сигнальщику:

- Передайте: «Есть опасность столкновения. Рекомендую вам изменить курс на двадцать градусов»

Последовал ответ: «Это я вам рекомендую изменить курс на двадцать градусов».

Капитан приказал передать: «Я – капитан первого ранга. Требую изменения курса на двадцать градусов».

Ответ был: «Я – моряк второго класса. Смените курс на двадцать градусов».

Капитан кипел от возмущения.

– Передайте: «Я – линкор Вооруженных сил Великобритании. Требую смены курса на двадцать градусов!»

В ответ просигналили: «Я – маяк».

Задание:

- 1) Проанализируйте диалог с точки зрения деловой коммуникации.
- 2) Найдите ошибки в поведении оппонентов.
- 3) Рассчитайте стратегию выигрыша.

Задача 2.

Прочитайте диалог торгового представителя (ТП) с Закупщиком (З).

– ТП: Я вам хочу предложить наш продукт. Перед вами коммерческое предложение.

– З: Да.

– ТП: Для начала мы вам предложим стартовые условия, но, если проработаем три месяца, отсрочку увеличим.

– З: Продолжайте.

– ТП: Мы можем еще и скидку дать, и продвижение.

– З: Да-да.

– ТП: А еще – бесплатная доставка.

Задание:

- 1) Проанализируйте диалог с точки зрения деловой коммуникации.
- 2) Найдите ошибки в поведении оппонентов.
- 3) Рассчитайте стратегию выигрыша.

#### *Шкала оценки ситуационных задач:*

- Ответ полностью соответствует условиям задачи и обоснован – 2 балла.
- Ответ в целом соответствует условиям задачи, но отдельные аспекты на обоснованы (или обоснованы частично) – 1 балл.
- Ответ частично соответствует условиям задачи, отдельные аспекты не обоснованы или имеются существенные ошибки – 0 баллов.

#### ***Пример типовых тестов***

1. Личное влияние человека на коллектив, приобретенное им благодаря способностям, знаниям, умениям – это:

- а) авторитет;
- б) самоуничижение;
- в) авторитаризм;

- г) конформизм.
- 2. К структурным причинам конфликтов в организации относятся:
  - а) личностные трения между сотрудниками;
  - б) противоречивость должностных инструкций;
  - в) различия в уровне образования и культуры сотрудников;
  - 4) отсутствие единомышленников в коллективе.
- 3. Что относится к особенностям деловой коммуникации:
  - а) регламентированность;
  - б) свобода выбора;
  - в) независимость;
  - г) взаимозависимость;
  - д) отсутствие временных рамок.
- 4. Укажите требования к организации публичного выступления.
  - а) заранее определяется тема выступления и его цели;
  - б) заранее оценивать аудиторию и условия встречи нет необходимости, так как опытный оратор сможет по ходу выступления сориентироваться к интересам аудитории;
  - в) обязательна подготовка плана выступления и его репетиция;
  - г) необходимо заранее собрать необходимые материалы.
- 5. Адресат манипуляции в деловом общении – это:
  - а) партнер, который может стать жертвой манипуляции;
  - б) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие;
  - в) партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия.
- 6. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
  - а) альтернативные;
  - б) зеркальные;
  - в) информационные;
  - г) риторические.
- 7. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
  - а) дистанция между общающимися;
  - б) мимика;
  - в) похлопывание по спине;
  - г) телефон;
  - д) угол общения партнеров.
- 8. Атрибуцией называется:
  - а) все ответы неверны;
  - б) интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей;
  - в) приписывание определенным группам людей специфических черт;
  - г) стремление человека быть в обществе других людей.

9. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации:

- а) проекция;
- б) установка;
- в) эмпатия;
- г) идентификация.

10. Цель формального приема в начале переговоров:

- а) создать атмосферу взаимопонимания;
- б) высказать точку зрения своей стороны;
- в) выслушать точку зрения партнеров.

*Шкала оценки тестов:*

- 75% правильных ответов – 2 балла.
- 65% правильных ответов – 1 балл.
- 64% и менее правильных ответов – 0 баллов.

***Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации:***

1. *Планируемый образовательный результат по УК-3* – Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде:  
– УК-3.3 – Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого;

– УК-3.4 – Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели.

2. *Планируемый образовательный результат по УК-4* – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах):

– УК-4.1 – Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;

– УК-4.5 – Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения.

3. *Планируемый образовательный результат по ОПК-6* – Способен выполнять отдельные задачи в рамках коллективной научно-исследовательской, проектной и учебно-профессиональной деятельности для поиска, выработки и применения новых решений в области информационно-коммуникационных технологий:

– ОПК-6.1 – Использует методы, технологии, инструменты межличностной и групповой коммуникации, выполняя поставленные задачи в рамках коллективной научно-исследовательской, проектной и учебно-профессиональной деятельности, делового взаимодействия.

*Пример типового комплексного задания  
для проведения промежуточной аттестации*

Структура комплексного задания:

*Задание 1* – теоретико-практическое: обоснование ответа на поставленные вопросы с приведением практических примеров.

*Задание 2* – кейс.

Примерные вопросы теоретико-практической направленности

1. Охарактеризуйте роль деловой коммуникации в экономике и управлении.
2. Назовите и охарактеризуйте этапы коммуникативного процесса.
3. Приведите примеры манипулятивных технологий коммуникационного воздействия.
4. Приведите примеры коммуникативных барьеров в деловых коммуникациях.
5. Приведите примеры путей преодоления барьеров деловой коммуникации.
6. Охарактеризуйте вербальные коммуникации в деловом мире.
7. Охарактеризуйте принципы конструктивных деловых коммуникаций.
8. Назовите пути повышения личной эффективности.
9. Назовите преимущества и недостатки 2-х любых информационных технологий тайм-менеджмента.
10. Дайте характеристику процесса управления конфликтами в организации.

Типовые кейсы

Кейс 1

Вам предлагается несколько конкретных ситуаций предстоящих переговоров.

Первая. ТОО «Кондитер» и маслобойный комбинат: есть предложение о поставке партии масла для производства кондитерских изделий.

Вторая. В процессе подготовки к строительству для заказчика двухэтажных домов в поселке городского типа инженер подрядной организации обнаружил, что несущая способность фундаментов по проекту имеет достаточный запас, чтобы выдержать не два, а три I этажа. Подрядчик предлагает заказчику увеличить количество этажей до трех и вместо трех двухэтажных домов построить два трехэтажных.

Третья. фабрика № 5» и коммерческий банк «Альфа-Банк»: о выделении кредита на 4 млн. рублей на срок до В-4 месяцев под залог готовой продукции.

Представляя в этих ситуациях интересы каждой из сторон участников переговоров, обсудите с членами вашей команды (предполагаемый коллектив структурного подразделения) ответьте на вопросы:

Задание 2.1. Какого результата Вы хотите добиться в результате переговоров? Каковы возможные альтернативы варианты по Вашей позиции в ходе переговоров и последствия каждой из них. (УК-3.3)

Задание 2.2. Каковы условия предстоящих переговоров? Какое вам необходимо информационное обеспечение для принятия решений? Обсудите с членами команды (ОПК-6.1)

Задание 2.3. Чему партнер по переговорам придает особенное значение? (УК-3.4)

Задание 2.4. Сформулируйте письменно перечень некоторых вопросов, которые позволят Вам спланировать предстоящий переговорный процесс (УК-4.1)

Задание 2.5. Произнесите речь за одну из сторон переговоров (УК-4.5)

Шкала оценки степени сформированности компетенций обучающихся на промежуточной аттестации в рамках рейтинговой системы (*по очной форме обучения*)

Тип задания	Индикаторы	Критерий оценивания и количество рейтинговых баллов
Задание 1	<p>УК-4.1 – Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;</p> <p>УК-4.5 – Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения.</p>	<p>10 баллов</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• В представленном ответе <i>в полном объеме</i> продемонстрирована способность выбирать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия и публично выступать на русском языке, строить свое выступление с учетом аудитории и цели общения – <i>владение компетенцией в полном объеме – 10-9 баллов;</i></li> <li>• В представленном ответе <i>в основном</i> продемонстрирована способность выбирать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия и публично выступать на русском языке, строить свое выступление с учетом аудитории и цели общения – <i>владение компетенцией в основном – 8-6 баллов;</i></li> <li>• В представленном ответе <i>фрагментарно</i> продемонстрирована способность выбирать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль</li> </ul>

		<p>общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия и публично выступать на русском языке, строить свое выступление с учетом аудитории и цели общения – <i>частичное владение компетенцией</i> – 5-3 баллов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• В представленном ответе способность выбирать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия и публично выступать на русском языке, строить свое выступление с учетом аудитории и цели общения, не продемонстрирована – <i>компетенцией не овладел</i> – 2-0 баллов.</li> </ul>
Задание 2.1	УК-3.3 – Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого	<p>6 баллов</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• В представленном ответе <i>в полном объеме</i> продемонстрирована способность анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строить продуктивное взаимодействие с учетом этого – <i>владение компетенцией в полном объеме</i> – 6 баллов;</li> <li>• <i>В целом</i> продемонстрирована способность анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строить продуктивное взаимодействие с учетом этого, допуская недочеты – <i>владение компетенцией в основном</i> – 5-4 балла;</li> <li>• <i>Фрагментарно</i> продемонстрирована способность анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строить продуктивное взаимодействие с учетом этого – <i>частичное владение компетенцией</i> – 3-2 балла;</li> <li>• <i>Не способен</i> использовать основные принципы экономического анализа – <i>компетенцией не овладел</i> – 1-0 баллов.</li> </ul>
Задание 2.2	ОПК-6.1 – Использует методы, технологии, инструменты межличностной и групповой коммуникации, выполняя поставленные задачи в рамках коллективной научно-исследовательской, проектной и учебно-профессиональной деятельности, делового взаимодействия.	<p>6 баллов</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• В представленном ответе <i>в полном объеме</i> продемонстрирована способность использовать методы, технологии, инструменты межличностной и групповой коммуникации, выполняя поставленные задачи в рамках коллективной научно-исследовательской, проектной и учебно-</li> </ul>



		<p>профессиональной деятельности, делового взаимодействия – <i>владение компетенцией в полном объеме</i> – 6 баллов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>В целом</i> продемонстрирована способность использовать методы, технологии, инструменты межличностной и групповой коммуникации, выполняя поставленные задачи в рамках коллективной научно-исследовательской, проектной и учебно-профессиональной деятельности, делового взаимодействия – <i>владение компетенцией в основном</i> – 5-4 балла;</li> <li>• <i>Фрагментарно</i> продемонстрирована способность использовать методы, технологии, инструменты межличностной и групповой коммуникации, выполняя поставленные задачи в рамках коллективной научно-исследовательской, проектной и учебно-профессиональной деятельности, делового взаимодействия – <i>частичное владение компетенцией</i> – 3-2 балла;</li> <li>• <i>Не способен</i> использовать методы, технологии, инструменты межличностной и групповой коммуникации, выполняя поставленные задачи в рамках коллективной научно-исследовательской, проектной и учебно-профессиональной деятельности, делового взаимодействия – <i>компетенцией не овладел</i> – 1-0 баллов.</li> </ul>
<p>Задание 2.3</p>	<p>УК-3.4 – Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели</p>	<p>6 баллов</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• В представленном ответе <i>в полном объеме</i> продемонстрирована способность осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели – <i>владение компетенцией в полном объеме</i> – 6 баллов;</li> <li>• <i>В целом</i> продемонстрирована способность осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели – <i>владение компетенцией в основном</i> – 5-4 балла;</li> <li>• <i>Фрагментарно</i> продемонстрирована способность осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели – <i>частичное владение компетенцией</i> – 3-2 балла;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Не способен</i> осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели – <i>компетенцией не овладел</i> – 1-0 баллов.</li> </ul>
Задание 2.4	УК-4.1 – Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	<p style="text-align: center;">6 баллов</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• В представленном ответе <i>в полном объеме</i> продемонстрирована способность выбирать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия – <i>владение компетенцией в полном объеме</i> – 6 баллов;</li> <li>• <i>В целом</i> продемонстрирована способность выбирать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия – <i>владение компетенцией в основном</i> – 5-4 балла;</li> <li>• <i>Фрагментарно</i> продемонстрирована способность выбирать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия – <i>частичное владение компетенцией</i> – 3-2 балла;</li> <li>• <i>Не способен</i> выбирать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия – <i>компетенцией не овладел</i> – 1-0 баллов.</li> </ul>
Задание 2.5	УК-4.5 – Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения.	<p style="text-align: center;">6 баллов</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• В представленном ответе <i>в полном объеме</i> продемонстрирована способность публично выступать на русском языке, строить свое выступление с учетом аудитории и цели общения – <i>владение компетенцией в полном объеме</i> – 6 баллов;</li> <li>• <i>В целом</i> продемонстрирована способность публично выступать на русском языке, строить свое выступление с учетом аудитории и цели общения – <i>владение компетенцией в основном</i> – 5-4 балла;</li> <li>• <i>Фрагментарно</i> продемонстрирована способность публично выступать на русском языке, строить свое выступление с</li> </ul>

		учетом аудитории и цели общения – <i>частичное владение компетенцией</i> – 3-2 балла; <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Не способен</i> публично выступать на русском языке, строить свое выступление с учетом аудитории и цели общения – <i>компетенцией не овладел</i> – 1-0 баллов.</li> </ul>
Итого		40

Шкала оценивания соотнесена с рейтинговыми баллами.

В соответствии с «Положением о рейтинговой системе обучения в ТвГУ», утвержденным и.о. ректора от 30.04.2020 г., ответ обучающегося на экзамене оценивается суммой до 40 баллов. Итоговая оценка складывается из суммы баллов, полученных за семестр, и баллов, полученных на экзамене.

В университете действует следующая шкала пересчета рейтинговых баллов:

От 40 до 69 баллов – «удовлетворительно»;

От 70 до 84 баллов – «хорошо»;

От 85 до 100 баллов – «отлично».

Шкала оценки степени сформированности компетенций обучающихся на промежуточной аттестации по 5-ти балльной системе (*по очно-заочной форме обучения*)

Тип задания	Оценка «неудовлетворительно»	Оценка удовлетворительно	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»
Задание 1	Ответ не соответствует условиям задания, отдельные аспекты не обоснованы или имеются существенные ошибки, не приведены практические примеры.	Ответ частично соответствует условиям задания, отдельные аспекты не обоснованы или имеются несущественные ошибки, не приведены практические примеры.	Ответ в целом соответствует условиям задания, но отдельные аспекты не обоснованы, приведены практические примеры.	Ответ полностью соответствует условиям задания и обоснован, приведены практические примеры.
Задание 2.1				
Задание 2.2				
Задание 2.3				
Задание 2.4				
Задание 2.5				

Форма проведения промежуточной аттестации: устная или письменная.

## V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 1) Рекомендуемая литература

#### а) Основная литература

1) Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Юрайт, 2022. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/497799>.

2) Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Юрайт, 2022. — 460 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/488401>.

## б) Дополнительная литература

3) Горелов, Н. А. Управление человеческими ресурсами: современный подход : учебник и практикум для вузов / Н. А. Горелов, Д. В. Круглов, О. Н. Мельников ; под ред. Н. А. Горелова. — Москва : Юрайт, 2022. — 270 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/490237>.

4) Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы : моногр. / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт. — Москва : Юрайт, 2022. — 367 с. — (Актуальные монографии). — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/489237>.

5) Згонник, Л. В. Организационное поведение : учебник / Л. В. Згонник. — 3-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2020. — 232 с. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572963>. — Текст : электронный.

6) Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Юрайт, 2022. — 225 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/494962>.

7) Музыкант, В. Л. Основы интегрированных коммуникаций: теория и современные практики : в 2 ч. Ч. 2 : SMM, рынок M&A : учебник и практикум для вузов / В. Л. Музыкант. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2022. — 507 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/490449>.

8) Музыкант, В. Л. Основы интегрированных коммуникаций: теория и современные практики : в 2 ч. Ч. 1. Стратегии, эффективный брендинг : учебник и практикум для вузов / В. Л. Музыкант. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2022. — 475 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/490280>.

## 2) Программное обеспечение

### а) Лицензионное программное обеспечение

Студенческий пер., д. 12, корпус «Б», аудитория 338

Список ПО:	Условия предоставления
Adobe Reader XI (11.0.13) - Russian	Бесплатно
Google Chrome	Бесплатно
Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows	Акт на передачу прав №969 18.10.2018 г.
Microsoft office professional 2016	Акт приема передачи №689 от 05.07.2019 г.
OpenOffice 4.1.1	Бесплатно
Qt 5.6.0	Бесплатно
WinDjView 2.0.2	Бесплатно
ИКТС 1.21	Бесплатно
Microsoft Windows 10 Enterprise	Акт приема передачи №689 от 05.07.2019 г.

Студенческий пер., д. 12, корпус «Б», аудитория 245

Список ПО:	Условия предоставления
------------	------------------------

1С:Предприятие 8 (8.3.7.1873)	Акт приема-передачи №Тр034562 от 15.12.2009 г.
Adobe Reader XI (11.0.13) - Russian	Бесплатно
Dropbox	Бесплатно
Google Chrome	Бесплатно
Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows	Акт на передачу прав №969 18.10.2018 г.
Microsoft Office профессиональный плюс 2013	Акт приема передачи №689 от 05.07.2019 г.
WinDjView 2.0.2	Бесплатно
СПС ГАРАНТ аэро	Договор №5/2018 от 31.01.2018 г.
ИКТС 1.21	Бесплатно
Microsoft Windows 10 Enterprise	Акт приема передачи №689 от 05.07.2019 г.

2-ая Грибоедова, д.22, корпус 7, аудитории 105, 106

Список ПО:	Условия предоставления
Adobe Reader XI (11.0.13) - Russian	Бесплатно
Google Chrome	Бесплатно
Microsoft Office профессиональный плюс 2010	Акт приема передачи №689 от 05.07.2019 г.
Audit XP	
Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows	Акт на передачу прав №969 18.10.2018 г.
Project Expert 7 Tutorial	
Audit Expert 7 Tutorial	
Prime Expert 7 Tutorial	
Microsoft Windows 10 Enterprise	Акт приема передачи №689 от 05.07.2019 г.
CorelDRAW Graphics Suite X4 Education License	
AnyLogic PLE	Бесплатно
iTALC	Бесплатно

2-ая Грибоедова, д.22, корпус 7, аудитория 107

Список ПО:	Условия предоставления
Adobe Reader XI (11.0.13) - Russian	Бесплатно
Google Chrome	Бесплатно
Microsoft Office профессиональный плюс 2010	Акт приема передачи №689 от 05.07.2019 г.
1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях.	Акт приема-передачи №Тр034562 от 15.12.2009 г.
Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows	Акт на передачу прав №969 18.10.2018 г.
Microsoft Windows 10 Enterprise	Акт приема передачи №689 от 05.07.2019 г.
СПС ГАРАНТ аэро	Договор №5/2018 от 31.01.2018 г.
Консультант +	Договор № 2018С8702

б) Свободно распространяемое программное обеспечение

- Adobe Reader XI

- Debut Video Capture
- 7-Zip
- iTALC
- Google Chrome
- и др.

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (*Доступ с компьютеров сети ТвГУ*)

1. ЭБС «ZNANIUM.COM» [www.znanium.com](http://www.znanium.com);
2. ЭБС «ЮРАИТ» [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru);
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/> ;
4. ЭБС IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/>;
5. ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com>;
6. ЭБС BOOK.ru <https://www.book.ru/>
7. ЭБС ТвГУ <http://megapro.tversu.ru/megapro/Web>
8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (подписка на журналы)  
[https://elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp?](https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp?) ;
9. Репозиторий ТвГУ <http://eprints.tversu.ru>,
10. Wiley Online Library <https://onlinelibrary.wiley.com/>
11. Журналы American Institute of Physics (AIP) <http://aip.scitation.org/> ;
12. Журналы American Chemical Society (ACS)  
<https://www.acs.org/content/acs/en.html>;
13. Журналы American Physical Society (APS) <https://journals.aps.org/about>
14. Журналы издательства Taylor&Francis <http://tandfonline.com/> ;
15. Патентная база компании QUESTEL- ORBIT <https://www.orbit.com/> ;
16. БД Scopus <https://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>
17. БД Web of Science  
[http://apps.webofknowledge.com/WOS\\_GeneralSearch\\_input.do?product=WOS&search\\_mode=GeneralSearch&SID=F51xbbgjnOdTHHnpOs&preferencesSaved=](http://apps.webofknowledge.com/WOS_GeneralSearch_input.do?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&SID=F51xbbgjnOdTHHnpOs&preferencesSaved=)
18. Электронная коллекция книг Оксфордского Российского фонда  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/tverstate/home.action>
19. Ресурсы издательства Springer Nature <http://link.springer.com/> ;
20. Архивы журналов издательства Oxford University Press  
<http://archive.neicon.ru/xmlui/> ,
21. Архивы журналов издательства Sage Publication  
<http://archive.neicon.ru/xmlui/> ,
22. Архивы журналов издательства The Institute of Physics  
<http://archive.neicon.ru/xmlui/>,
23. Архивы журналов издательства Nature <http://archive.neicon.ru/xmlui/>,
24. Архивы журналов издательства Annual Reviews  
<http://archive.neicon.ru/xmlui/> .
25. Polpred.com Обзор СМИ <http://www.polpred.com/>

26. СПС КонсультантПлюс (в сети ТвГУ);  
27. ИПС «Законодательство России» <http://pravo.fso.gov.ru/ips.html>  
28. Сводные каталоги фондов российских библиотек АРБИКОН, МАРС <http://arbicon.ru/>; КОРБИС <http://corbis.tverlib.ru/catalog/>, АС РСК по НТЛ [http://library.gpntb.ru/cgi/irbis64r/62/cgiir-bis\\_64.exe?C21COM=F&I21DBN=RSK&P21,DBN=RSK&S21FMT=&S21ALL=&Z21ID=](http://library.gpntb.ru/cgi/irbis64r/62/cgiir-bis_64.exe?C21COM=F&I21DBN=RSK&P21,DBN=RSK&S21FMT=&S21ALL=&Z21ID=); ЭКБСОН <http://www.vlibrary.ru>

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

1. База данных «Обзор банковского сектора» - информационно-аналитические материалы Центрального банка Российской Федерации - <https://www.cbr.ru/analytics/?PrtId=bnksyst>

2. Базы данных Европейского общества маркетинга (World Association of Opinion and Marketing Research Professionals) - [www.esomar.org](http://www.esomar.org)

3. База данных исследовательской компании CRG (CapitalResearchGroup), входящей в холдинг "Names" - [www.crg.li](http://www.crg.li)

4. Информационно-поисковые системы агентств «Бизнес-карта», ЗАО «АСУ-Импульс», «Российский генеральный регистр производителей товаров и услуг», «Независимые производители товаров и услуг России», «Регистр РАУ-Пресс».

5. Специализированные базы данных «Ценовой мониторинг»

6. База данных «Мировая экономика» - информационно-аналитический раздел официального сайта Министерства финансов РФ - <http://info.minfin.ru/worldecon.php>

7. Статистическая база данных ЕЭК ООН - [http://w3.unece.org/PXWeb2015/pdxweb/ru/STAT/STAT\\_\\_20-ME\\_\\_1-MEOV](http://w3.unece.org/PXWeb2015/pdxweb/ru/STAT/STAT__20-ME__1-MEOV)

8. База данных «Электронные журналы издательства Taylor & Francis (более 1000 наименований)» - Доступ открыт к полным текстам журналов текущего года и всем полным текстам архивных номеров.

9. База статистических данных «Регионы России» Росстата - [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc\\_1138623506156](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc_1138623506156)

10. База данных Всемирного Банка - <https://datacatalog.worldbank.org/>

11. База данных НИ «Международное Исследовательское Агентство «Евразийский Монитор» - <http://eurasiamonitor.org/issliedovaniia>

12. База данных Research Papers in Economics (самая большая в мире коллекция электронных научных публикаций по экономике включает библиографические описания публикаций, статей, книг и других информационных ресурсов) - <https://edirc.repec.org/data/derasru.html>

13. Базы данных Всемирного банка - <https://data.worldbank.org/>

14. База данных Research Papers in Economics (самая большая в мире коллекция электронных научных публикаций по экономике включает библиографические описания публикаций, статей, книг и других информационных ресурсов) - <https://edirc.repec.org/data/derasru.html>

15. База данных Федеральной налоговой службы «Статистика и аналитика» - [https://www.nalog.ru/rn39/related\\_activities/statistics\\_and\\_analytics/](https://www.nalog.ru/rn39/related_activities/statistics_and_analytics/)

16. База данных Investfunds информационного агентства Сbonds - содержит полные параметры всех акций, торгуемых на биржах России; полные параметры всех российских ПИФов, архив данных по стоимости пая и СЧА большинства фондов России; архив данных по дивидендным выплатам российских акций. Для получения доступа необходимо заполнить форму форму - <http://pro.investfunds.ru/>

17. Справочная система Главбух –Свободный доступ on-line: <http://www.1gl.ru>

18. База данных Всемирного банка - Открытые данные - <https://data.worldbank.org/>

19. Единый портал бюджетной системы Российской Федерации - <http://budget.gov.ru/>

20. База данных «Бюджет» Минфина России - <https://www.minfin.ru/ru/performance/budget/>

21. База статистических данных «Финансово-экономические показатели РФ» - <https://www.minfin.ru/ru/statistics/>

22. Базы данных Международного валютного фонда - <http://www.imf.org/external/russian/index.htm>

23. МУЛЬТИСТАТ – многофункциональный статистический портал [http://www.multistat.ru/?menu\\_id=1](http://www.multistat.ru/?menu_id=1)

24. Базы данных официальной статистики Федеральной службы государственной статистики - [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/)

25. Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - <http://ecsocman.hse.ru>

26. База данных «Финансовая математика – Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/finanalysis/math/>

27. Единый федеральный реестр сведений о банкротстве (ЕФРСБ) - [bankrot.fedresurs.ru](http://bankrot.fedresurs.ru)

28. Информационная система для методической поддержки, сбора лучших практик регулирования, дистанционного обучения специалистов в области оценки регулирующего воздействия на федеральном и региональном уровне (ИС МПДО) - [orv.gov.ru](http://orv.gov.ru)

29. Базы данных Европейского общества маркетинга (World Association of Opinion and Marketing Research Professionals) - [www.esomar.org](http://www.esomar.org)

30. База данных Минэкономразвития РФ «Информационные системы Министерства в сети Интернет» - <http://economy.gov.ru/minec/about/systems/infosystems/>



## **VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины**

Методические материалы позволяют обучающемуся оптимальным образом спланировать и организовать процесс освоения учебного материала и включают:

- рекомендации по подготовке к учебным занятиям;
- рекомендации по решению ситуационных задач;
- требования по подготовке электронных презентаций;
- рекомендации по самостоятельной работе;
- вопросы для самоподготовки к промежуточной аттестации и др.

### ***Методические рекомендации по подготовке к учебным занятиям***

#### ***Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям***

Целью практических занятий является закрепление знаний путем вовлечения обучающихся в решения различного рода учебно-практических задач, выработки навыков пользования компьютерной техникой и справочной литературой. В связи с этим при подготовке к практическим занятиям обучающиеся обращаются к информации по соответствующим лекциям, учебникам и другим источникам, которые указаны в данной рабочей программе.

Виды практических занятий по дисциплине:

- обучающие тесты с обязательной процедурой самопроверки или проверки в аудиторных условиях правильности их выполнения;
- решение кейсов;
- решение ситуационных задач и др.

### ***Методические рекомендации при подготовке к решению кейсов***

Метод кейсов позволяют обучающимся усовершенствовать аналитические и оценочные навыки, научиться работать в команде, находить наиболее рациональное решение поставленной проблемы.

Приступая к выполнению кейсовых заданий, следует, прежде всего, проработать теоретический материал, разобраться в понятийном аппарате соответствующей темы (взаимосвязанных тем), изучаемых коммуникационных процессах, нюансах для полного понимания проблемы.

При решении заданий необходимо обозначить основной (ключевой) вопрос, содержащийся в задании, пытаться определить, к какому аспекту изучаемой темы он относится.

Далее следует сопоставить полученные теоретические представления с условиями задания по принципу «совпадает – не совпадает». Найденные «несовпадения» и будут представлять проблемы, разрешение которых позволит выполнить задание. Далее необходимо выстроить собственное обоснованное решение, опираясь имеющиеся знания, материалы и другие информационные источники. При работе с заданием надо постараться найти как можно больше

альтернативных вариантов решения для исследуемой ситуации, учитывая существующие ограничения и возможные последствия (риски) каждого из вариантов решения.

### ***Методические рекомендации по решению ситуационных задач***

При решении практических задач следует соблюдать определённые правила: прежде чем приступить к выполнению задачи, разберитесь в теоретических аспектах данного вопроса, в понятийном аппарате соответствующей темы (взаимосвязанных тем). Задачи по деловым коммуникациям базируются на знании управленческих и психологических категорий, причинно-следственных, функциональных связей.

Несмотря на то, что задания и задачи всегда имеют один четко определенный ответ, необходимо понимать, что этот ответ справедлив только в рамках одной из рассматриваемых теоретических моделей, и могут существовать альтернативные концепции. Более того, в зависимости от конкретных допущений, уточнений, вносимых в условия тестов, задач и задания, выводы и решения могут быть многовариантными. И если студент сумеет обосновать свою точку зрения, то и такой ответ следует считать правильным. Поэтому решение может быть не всегда однозначным.

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

Для качественной организации самостоятельной работы обучающихся преподавателю должен:

- овладеть технологией диагностики умений и навыков самостоятельной работы обучающихся в целях соблюдения преемственности в их совершенствовании;
- продумать процесс поэтапного усложнения заданий для самостоятельной работы обучающихся;
- обеспечить самостоятельную работу обучающихся учебно-методическими материалами, отвечающими современным требованиям управления указанным видом деятельности;
- разработать систему контрольно-измерительных материалов, призванных выявить уровень знаний.

### ***Формы организации внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся***

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся может быть связана как с углублением понимания вопросов, изученных на учебных занятиях, так и изучением тем, не освещенных в ходе аудиторных занятий.

*1-й уровень сложности (для обучающихся 1 курса):*

- составление простого и развернутого плана выступления;
- составление словаря терминов, понятий и определений;

- выделение главных положений (тезисов) и соединение их логическими связями;
- постановка вопросов к тексту;
- ответы на вопросы к тексту и др.

*2-й уровень сложности (для обучающихся 2 курса и далее):*

- составление конспекта в виде таблицы, рисунка;
- решение задач, анализ проблемных ситуаций, решение кейсов;
- выполнение электронных презентаций и др.

В рамках аудиторной формы организации самостоятельная работа обучающихся современные педагогические подходы ориентируют преподавателя на сокращение удельного веса фронтальных заданий и комбинирование коллективных, парных, групповых (3-5 чел.) и индивидуальных форм организации студентов для выполнения самостоятельных заданий.

При планировании самостоятельной работы обучающихся необходимо учитывать трудозатраты на выполнение отдельных заданий для избежание физических перегрузок обучающихся.

### ***Методические рекомендации для подготовки к промежуточной аттестации***

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо изучить рекомендуемую литературу, актуализировать информацию, полученную обучающимися во время проведения занятий. Дополнительно целесообразно изучить научные статьи, научные работы по проблематике, которая отражена в рабочей программе дисциплины.

### ***Вопросы для самоподготовки:***

1. Понятия «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация». Различия понятий коммуникация и общение.
2. Виды делового общения: основные характеристики и специфика.
3. Функции деловых коммуникаций.
4. Межличностные коммуникации.
5. Коммуникативный ресурс в экономике и управлении. Роль коммуникаций в менеджменте.
6. Содержание и элементы коммуникационного процесса.
7. Этапы коммуникационного процесса.
8. Модели коммуникации.
9. Понятие коммуникационных барьеров. Виды коммуникационных барьеров.
10. Понятие коммуникативной компетентности личности. Структурные составляющие коммуникативной компетентности.
11. Слушание в деловой коммуникации.
12. Вербальные средства деловой коммуникации.
13. Невербальные средства деловой коммуникации.
14. Межкультурная деловая коммуникация.

15. Основные этические и психологические правила ведения делового разговора. Запрещённые приёмы во время деловой беседы.
16. Сущность деловой беседы по телефону. Преимущества деловой беседы по телефону.
17. Деловая презентация и ее основные виды. Самопрезентация.
18. Сущность деловых совещаний: понятие, цель, классификация, достоинства и недостатки в проведении.
19. Подготовка и проведение деловых совещаний. Правила поведения на совещании для участников.
20. Понятие и цели деловых переговоров. Стили ведения переговоров.
21. Методы и тактика ведения деловых переговоров.
22. Аргументация в процессе деловых переговоров.
23. Полемика: основные сущностные характеристики. Деловая полемика.
24. Ведение переговоров к конфликтной ситуации. Тактика действий при использовании некорректных приёмов.
25. Обучающие игры: основные характеристики и функции.
26. Основные виды обучающих игр.
27. Метод мозгового штурма. Процедура проведения и правила.
28. Метод синектики. Метод ментальных карт.
29. Метод ассоциаций и креативный вопросник.
30. Понятие личной эффективности. Формирование и развитие лидерских качеств личности. Личная эффективность руководителя.
31. Эмоциональный интеллект: понятие, особенности генезиса и развития. Психологическое типирование личности.
32. Технологии тайм-менеджмента. Использование информационных технологий в тайм-менеджменте.
33. Понятие публичной речи. Характеристика и требования к публичной речи. Виды публичных выступлений.
34. Этапы и стадии публичного выступления.
35. Технология публичного выступления.
36. Понятие «деловая переписка». Принципы культуры деловой переписки. Виды официальной корреспонденции.
37. Требования, предъявляемые к деловой корреспонденции. Общие правила оформления официальной (деловой) корреспонденции. Работа с деловой корреспонденцией.
38. Критика в деловой коммуникации. Критиканство, псевдокритика и позитивная критика.
39. Манипуляции в деловом общении, их характеристика. Правила нейтрализации манипуляций.
40. Управление организационными коммуникациями.

***Методические рекомендации по подготовке  
электронных презентаций***

Подготовка электронных презентаций состоит из следующих этапов:

1. Планирование презентации: определение основных содержательных аспектов доклада: определение целей; определение основной идеи презентации; подбор дополнительной информации; создание структуры презентации; проверка логики подачи материала; подготовка заключения.

2. Разработка презентации – подготовка слайдов презентации, включая вертикальную и горизонтальную логику, содержание и соотношение текстовой и графической информации в соответствии с требованиями.

#### Требования к мультимедийной презентации

Требования к структуре	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Количество слайдов адекватно количеству представленной информации;</li> <li>• наличие титульного слайда;</li> <li>• наличие слайда с использованными источниками.</li> </ul>
Требования к содержанию	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отражение в презентации основных этапов исследования (проблемы, цели, гипотезы, хода работы, выводов);</li> <li>• содержание ценной, полной, понятной информации по теме;</li> <li>• отсутствие грамматических ошибок и опечаток.</li> </ul>
Требования к тексту	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Текст на слайде представляет собой опорный конспект (ключевые слова, маркированный или нумерованный список), без полных предложений;</li> <li>• выделение наиболее важной информации с помощью цвета, размера, эффектов анимации.</li> </ul>
Требования к шрифту	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Использование шрифта для заголовков не менее кегля 24, для информации – не менее кегля 18;</li> <li>• использование строчных букв.</li> </ul>
Требования к средствам наглядности	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Использование средств наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т.д.);</li> <li>• использование иллюстраций хорошего качества, с четким изображением;</li> <li>• использование иллюстраций, помогающих наиболее полно раскрыть тему, не отвлекая от содержания.</li> </ul>
Требования к оформлению	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Соответствие стиля оформления презентации (графического, звукового, анимационного) теме и содержанию выступления;</li> <li>• Использование единого стиля оформления для всех слайдов презентации;</li> <li>• оправданное использование эффектов.</li> </ul>

#### **Требования к рейтинг-контролю**

Рейтинговый контроль знаний осуществляется в соответствии с *Положением о рейтинговой системе обучения в ТвГУ, утвержденного ученым советом ТвГУ 30.04.2020 г., протокол №8.*

Распределение баллов по видам работы в рамках рейтинговой системы:

Вид отчетности	Баллы
Работа в семестре, в том числе:	60
текущий контроль	40
модульный контроль	20

Экзамен	40
Итого:	100

### **VII. Материально-техническое обеспечение**

Материально-техническая база необходимая и применяемая для осуществления образовательного процесса и программное обеспечение по дисциплине включает (в соответствии с паспортом аудитории):

- специальные помещения (аудитории), укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации в аудитории;
- мультимедийное оборудование (ноутбук, экран и проектор);
- ПК для работы студентов в компьютерном классе с выходом в Интернет.

Учебная аудитория № 322, 334, 326, 342, 233 170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12	Столы, стулья, доска, стационарный мультимедийный проектор, переносной ноутбук.
Учебная аудитория № 305, 301, 308, 315, 317, 318, 319 170021, Тверская область, г. Тверь, ул. 2-я Грибоедова, д. 22	Столы, стулья, доска, переносной ноутбук, стационарный или переносной мультимедийный проектор,
Учебная аудитория № 323, 333 170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12	Столы, стулья, доска, переносной ноутбук
Кафедра экономики предприятия и менеджмента 335 170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12	Столы, стулья, стационарный компьютер, принтер.
Кафедра экономики предприятия и менеджмента 311 170021, Тверская область, г. Тверь, ул. 2-я Грибоедова, д. 22	Столы, стулья, стационарный компьютер, принтер.
Кабинет тьюторов 332 170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12	Столы, стулья, стационарный компьютер, принтер.

### **VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины**

№ п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.			
2.			