

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 16.10.2023 09:41:42  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

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

Утверждаю:  
Руководитель ООП  
Беденко Н.Н.  
«26» июня 2023 г.



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Этика бизнеса и делового общения

Направление подготовки  
38.03.02 Менеджмент

Профиль  
Управление в организации

Для студентов 2 курса очной формы обучения  
и 2 курса очно-заочной формы обучения

Составитель: Боярская И.В., ст.преподаватель

Тверь, 2023

## **I. Аннотация**

### **1. Цель и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины является получение студентами теоретических знаний о системе ценностей человека и закономерностях межличностных отношений в бизнесе, а также формирование качественных коммуникативных навыков в деловой сфере.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение теоретических основ этики бизнеса и делового общения, включая этику деятельности организаций и руководителя;
- изучение категории «общение» как инструмента этики делового общения;
- изучение закономерностей делового общения и освоение навыков управления им;
- формирование навыков вербального и невербального общения;
- формирование навыков дистанционного общения с учетом этических норм телефонного разговора и культуры делового письма;
- формирование навыков делового взаимодействия в межкультурной коммуникации и с людьми с ОВЗ и инвалидами;
- освоение правил деловых отношений, включая правила публичного выступления, деловой беседы, собеседования, служебных совещаний;
- освоение норм этикета делового общения (в общественных местах, деловых приемов).

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

Дисциплина «Этика бизнеса и делового общения» относится к обязательной части учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль «Управление в организации».

В логическом и содержательно-методическом контексте дисциплина «Этика бизнеса и делового общения» взаимосвязана с другими частями образовательной программы, в частности с дисциплинами: Русский язык и культура речи, Документационное обеспечение управления в цифровой среде, Основы инклюзивной культуры и др.

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

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

**самостоятельная работа:** 40 часов.

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

**контактная аудиторная работа:** лекции 16 часов, практические занятия 16 часов;

**самостоятельная работа:** 76 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
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-4.2 – Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем
	УК-4.5 – Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения
УК-5 – Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 – Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации, обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем)
УК-9 – Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1 – Демонстрирует уважительное отношение к психофизическим особенностям инвалидов и лиц с ОВЗ в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
	УК-9.2 – Выстраивает профессиональное и социальное взаимодействие с инвалидами и людьми с ОВЗ на основе ценностей инклюзии

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

- по очной форме обучения – зачет, 3 семестр;
- по очно-заочной форме обучения –зачет, 3 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		
1. Понятие и основные принципы профессиональной этики. Этика бизнеса.	8	2		2		4	
2. Этика деятельности организации. Этика деятельности руководителя.	8	2		2		4	
3. Общение как социально-психологическая проблема.	12	4		4		4	
4. Вербальное общение и культура деловой речи.	12	4		4		4	
5. Невербальные коммуникации в деловом общении.	8	2		2		4	
6. Деловое общение: виды и формы, их характеристика.	12	4		4		4	
7. Эффективное публичное выступление.	12	4		4		4	
8. Деловая переписка (официальная и неофициальная): этикет, стиль, эффективность.	12	4		4		4	
9. Этика межкультурного делового общения.	12	4		4		4	

10.Этика делового общения с инвалидами и людьми с ОВЗ.	12	4		4			4
ИТОГО	108	34	0	34	0	0	40

Для очно-заочной 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)
		все-го	в т.ч. практическая подготовка	все-го	в т.ч. практическая подготовка		
1.Понятие и основные принципы профессиональной этики. Этика бизнеса.	10	1		1		8	
2.Этика деятельности организации. Этика деятельности руководителя.	10	1		1		8	
3.Общение как социально-психологическая проблема.	11	2		2		7	
4.Вербальное общение и культура деловой речи.	11	1		2		8	
5.Невербальные коммуникации в деловом общении.	11	1		2		8	
6.Деловое общение: виды и формы, их характеристика.	11	2		1		8	
7.Эффективное публичное выступление.	11	2		2		7	
8.Деловая переписка (официальная и неофициальная): этикет, стиль, эффективность.	11	2		1		8	

9.Этика межкультурного делового общения.	11	2		2			7
10.Этика делового общения с инвалидами и людьми с ОВЗ.	11	2		2			7
ИТОГО	108	16	0	16	0	0	76

### 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
1.Понятие и основные принципы профессиональной этики. Этика бизнеса.	Лекция Практическое занятие	Лекция традиционная Составление интеллект-карты Дистанционные образовательные технологии
2.Этика деятельности организации. Этика деятельности руководителя.	Лекция Практическое занятие	Лекция традиционная Составление кроссворда Дистанционные образовательные технологии
3.Общение как социально-психологическая проблема.	Лекция Практическое занятие	Лекция проблемная Тренинг Диагностика личностных коммуникативных навыков Дистанционные образовательные технологии
4.Вербальное общение и культура деловой речи.	Лекция Практическое занятие	Лекция проблемная Решение практических ситуаций Дистанционные образовательные технологии
5.Невербальные коммуникации в деловом общении.	Лекция Практическое занятие	Лекция проблемная Тренинг Дистанционные образовательные технологии
6.Деловое общение: виды и формы, их характеристика.	Лекция Практическое занятие	Лекция традиционная Метод case-study Дистанционные образовательные технологии
7.Эффективное публичное выступление.	Лекция Практическое занятие	Лекция проблемная Творческое задание Дистанционные образовательные технологии

8. Деловая переписка (официальная и неофициальная): этикет, стиль, эффективность.	Лекция Практическое занятие	Лекция проблемная Решение практических ситуаций Дистанционные образовательные технологии
9. Этика межкультурного делового общения.	Лекция Практическое занятие	Лекция традиционная Решение практических ситуаций Дистанционные образовательные технологии
10. Этика делового общения с инвалидами и людьми с ОВЗ.	Лекция Практическое занятие	Лекция традиционная Тестирование Дистанционные образовательные технологии

Все виды занятий могут осуществляться в очном формате в аудиториях, лабораториях и других помещениях, в режиме электронного обучения, а также с применением дистанционных образовательных технологий.

Под электронным обучением понимается организация образовательной деятельности с применением информации, содержащейся в базах данных, и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, информационно-телекоммуникационных сетей, направленных на организацию и повышение качества взаимодействия обучающихся и преподавателей.

Под дистанционными понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и преподавателей.

В режиме электронного обучения и в случае применения дистанционных образовательных технологий обучающимся предоставляется доступ к электронной информационно-образовательной среде ТвГУ независимо от места их нахождения.

#### **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: тематика электронных презентаций, типовые case-study, тематика для составления кроссвордов, типовые тесты и др.

##### ***Тематика электронных презентаций:***

1. Мораль и нравственность и их роль в современном обществе.
2. Этические нормы и их роль в современном бизнесе в России.
3. Этика и социальная ответственность организации.
4. Этические нормы и принципы деятельности руководителя.

5. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе
6. Деловой стиль и имидж делового человека.
7. Декларация Ко – «Принципы бизнеса».
8. Этические проблемы деловых отношений.
9. Этический кодекс организации.
10. Нетворкинг как образ жизни.

#### *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*

Подчиненный вам работник – талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы. Однако, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настроенным.

Как вести себя в данной ситуации, как составить разговор, опишите ваши действия.

##### *Кейс 2*

Представьте себе, что во время переговоров в ответ на ваше предложение по цене, ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена слишком высока, у нас есть предложение другой фирмы с меньшей закупочной ценой, кроме того, они предлагают и более быстрые сроки поставки товара».

Что вы ответите? Какие методы аргументации и убеждения вы используете.

#### *Шкала оценки выполнения кейсов:*

- Ответ полностью соответствует условиям задания и обоснован – 2 балла.



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

### ***Тематика для составления кроссвордов***

1. Деловой этикет
2. Деловые переговоры. Приемы и способы убеждения.
3. Этика, профессиональная этика, этика бизнеса.

### ***Шкала оценки кроссвордов:***

- Кроссворд полностью соответствует условиям задания – 2 балла.
- Кроссворд в целом соответствует условиям задания, но имеются неточности и незначительные ошибки – 1 балл.
- Ответ в большей части или полностью не соответствует условиям задания, имеются существенные ошибки – 0 баллов.

### ***Пример типовых тестов***

1. Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности - это \_\_\_\_\_.

2. Перечислите основные механизмы познания другого человека в процессе общения.

3. *(выберите один вариант ответа)*

Целенаправленное, неаргументированное эмоционально-волевое воздействие одного человека на другого – это:

- A. подражание
- B. внушение
- C. убеждение
- D. заражение

4. Стиль общения, где главной задачей партнеров являются поддержание связей с социумом, подкрепление представления о себе, как о члене общества – это \_\_\_\_\_ стиль общения.

5. *(выберите один вариант ответа)*

Сфера обслуживания официально-делового стиля:

- A. СМИ
- B. словесного искусства
- C. науки
- D. письменных официально-деловых отношений

6. *(выберите один вариант ответа)*

Подводятся итоги всему сказанному, суммируются, обобщаются мысли, кратко повторяются основные тезисы выступления, подчеркивается главная мысль и важность для слушателей разобранной темы, намечаются пути развития идей, ставятся перед аудиторией какие-либо задачи, закрепляются

или усиливаются впечатления, произведенные содержанием речи, в такой части композиции текста, как:

- А.вступление
- В.концовка
- С.заключение
- Д.основная часть

7.(выберите один вариант ответа)

Аспект культуры речи, который предполагает умение выбрать и организовать языковые средства, которые в определенной ситуации общения способствуют успешной коммуникации— это аспект ...

- А.коммуникативный
- В.нормативный
- С.функциональный
- Д.этический

8.(выберите один вариант ответа)

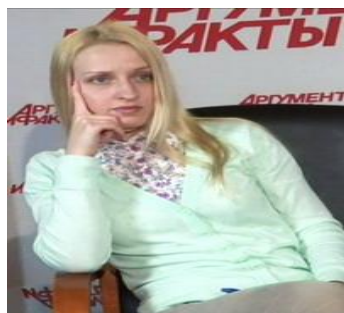
Деловое общение –это:

- А.Обмен неофициальной информацией.
- В.Общение, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели
- С.Разговор друзей о личных проблемах
- Д.Деловое поведение

9. Изучив картинку, определите, что означает данная поза.



10.Изучив картинку, определите, что означает данная поза.



*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-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-4.2** – Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.

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

*2. Планируемый образовательный результат по УК-5* – Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

**УК-5.1** – Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации, обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем)

*3. Планируемый образовательный результат по УК-9* – Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.

**УК-9.1** – Демонстрирует уважительное отношение к психофизическим особенностям инвалидов и лиц с ОВЗ в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

**УК-9.2** – Выстраивает профессиональное и социальное взаимодействие с инвалидами и людьми с ОВЗ на основе ценностей инклюзии

#### ***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.

**Задание 1. Примерные вопросы теоретико-практической направленности**

1. Особенности управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе.

2. Характеристика и содержание понятия «общение». Стили общения. Механизмы воздействия на партнера в деловом общении.

3. Особенности делового общения с представителями других культур, религиозных и ценностных систем, этические нормы.

4. Особенности делового общения с инвалидами и людьми с ОВЗ, этические нормы.
5. Культура речи в деловом общении. Официально-деловой стиль языка.
6. Невербальное общение, особенности невербальных деловых коммуникаций.
7. Деловая беседа: цели, этические нормы и правила, эффективность. Этика делового разговора по телефону.
8. Деловые совещания: цели, этические нормы и правила, эффективность.
9. Функции деловых переговоров. Этапы переговорного процесса.
10. Тактические приемы ведения переговоров. Национальные стили ведения переговоров.
11. Этапы подготовки публичного выступления. Структура публичного выступления. Оценка эффективности публичного выступления.
12. Этические особенности деловой переписки. Технология создания эффективного делового (официального и неофициального) письма.
13. Этика электронного письма в деловых коммуникациях.

#### Задание 2. Кейс

Вы – сотрудник рекламного агентства, руководитель поручает вам организовать и провести продажу книги знаменитого психолога Андрея Яновского «Гений коммуникации». Книга о том, как найти подход к каждому человеку, завоевать много друзей и единомышленников, делать так, чтобы люди к вам тянулись и делали все, чтобы помочь реализовать любую вашу идею. Она стоит 200 рублей. Шрифт крупный, Мягкая обложка. Вам надо продать эту книгу абсолютно разным аудиториям. Составьте небольшие тексты публичного выступления, если:

- 2.1. Вы выступаете перед индивидуальными предпринимателями, посещающими занятия по саморазвитию в рамках программы «Мой бизнес».
- 2.2. Вы выступаете перед людьми пожилого возраста, которые собираются в клубе по интересам «Одуванчик» ради общения друг с другом.
- 2.3. Вы выступаете перед инвалидами и людьми с ОВЗ в реабилитационном центре.
- 2.4. Вы выступаете перед студентами-первокурсниками, которые приехали получать высшее образование в России из разных стран ближнего зарубежья.
- 2.5. Вы выступаете перед студентами-первокурсниками, которые приехали из Китая получать высшее экономическое образование в России.
- 2.6. Вы выступаете перед студентами, которые приехали в Россию из стран Западной Европы изучать русский язык.
- 2.7. Составьте текст официального письма-приглашения на презентацию книги с участием автора.

2.8. Составьте текст неофициального информационного письма своему коллеге о возможности совместного участия в подготовке презентации книги.

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

Тип задания	Индикаторы	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-4.2 – Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.</p> <p>УК-5.1 – Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации, обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем)</p> <p>УК-9.1 – Демонстрирует уважительное отношение к психофизическим особенностям инвалидов и лиц с ОВЗ в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p> <p>УК-9.2 – Выстраивает профессиональное и социальное взаимодействие с инвалидами и людьми с ОВЗ на основе ценностей инклюзии.</p>	9
Задание 2.1	УК-4.5 – Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения.	6
Задание 2.2	УК-4.5 – Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения.	5
Задание 2.3	<p>УК-4.5 – Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения.</p> <p>УК-9.1 – Демонстрирует уважительное отношение к психофизическим особенностям инвалидов и лиц с ОВЗ в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p> <p>УК-9.2 – Выстраивает профессиональное и социальное взаимодействие с инвалидами и людьми с ОВЗ на основе ценностей инклюзии.</p>	5
Задание 2.4	<p>УК-4.5 – Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения.</p> <p>УК-5.1 – Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации, обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем)</p>	3
Задание 2.5	<p>УК-4.5 – Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения.</p> <p>УК-5.1 – Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные про-</p>	3

	блемные ситуации, обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем)	
Задание 2.6	УК-4.5 – Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения. УК-5.1 – Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации, обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем)	3
Задание 2.7	УК-4.2 – Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.	3
Задание 2.8	УК-4.2 – Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.	3
Итого		40

Шкала оценивания соотнесена с рейтинговыми баллами.

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

Тип задания	«Не зачтено»	«Зачтено»		
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				
Задание 2.6				
Задание 2.7				
Задание 2.8				

Форма проведения промежуточной аттестации: устная или письменная.

## V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 1) Рекомендуемая литература

#### а) Основная литература

1. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 168 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-100057-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069147> (дата обращения: 16.11.2020). – Режим доступа: по подписке.

#### б) Дополнительная литература

2. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. –

URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102> (дата обращения: 16.11.2020). – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.

3. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 415 с— (Серия «Золотой фонд российских учебников»). - ISBN 978-5-238-01050-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028559> (дата обращения: 03.12.2020). – Режим доступа: по подписке.

4. Семенов, А. К. Психология и этика менеджмента и бизнеса : учебное пособие для бакалавров / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. — 10-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 274 с. - ISBN 978-5-394-03599-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091119> (дата обращения: 16.11.2020). – Режим доступа: по подписке.

5. Шутая, Н.К. Теория и практика делового общения : учебное пособие / Н.К. Шутая, О.О. Румянцева ; Российский государственный университет правосудия. – Москва : Российский государственный университет правосудия (РГУП), 2018. – 120 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561031> (дата обращения: 03.12.2020). – Библиогр.: с. 113-116. – ISBN 978-5-93916-695-9. – Текст : электронный.

## 2) Программное обеспечение

Google Chrome	бесплатное ПО
Яндекс Браузер	бесплатное ПО
Kaspersky Endpoint Security 10	акт на передачу прав ПК545 от 16.12.2022
Многофункциональный редактор ONLYOFFICE	бесплатное ПО
ОС Linux Ubuntu	бесплатное ПО

*Перечень программного обеспечения в обязательном порядке согласовывается с сотрудниками Областного центра новых информационных технологий (ОЦНИТ).*

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

1. ЭБС Лань <https://e.lanbook.com/> Договор № 4-е/23 от 02.08.2023г.

2. ЭБС Znanium.com <https://znanium.com/> Договор № 1106 эбс от 02.08.2023г.

3. ЭБС Университетская библиотека online <https://biblioclub.ru> Договор № 02-06/2023 от 02.08.2023 г.

4. ЭБС ЮРАЙТ <https://urait.ru/> Договор № 5-е/23 от 02.08.2023 г.

5. ЭБС IPR SMART <https://www.iprbookshop.ru/> Договор № 3-е/23К от 02.08.2023г.

6. 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?) ;

7. Репозиторий ТвГУ <http://eprints.tversu.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/?PrfId=bnksyst>

2. 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»

3. Специализированные базы данных «Ценовой мониторинг»

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

5. 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)

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

7. 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/)

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

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

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

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

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

13. 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/)

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

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



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

17. 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)

18. 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;
- требования по подготовке электронных презентаций;
- рекомендации по составлению кроссвордов;
- 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;
- составление и решение кроссвордов 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.

Структура отчета по выполнению кейс-задания:

1. Титульный лист.
2. Формулировка кейс-задания.
3. Описание ситуации (кейса).
4. Анализ ситуации, выявление проблем, диагностика проблем, определение главной проблемы и второстепенных.

5. Подготовка соответствующих организационно-управленческих документов, сопровождающих решение проблемной ситуации, с обоснованием принятого решения.

### ***Методические рекомендации по составлению и решению кроссвордов***

Кроссворд – удобная форма активизации мышления студентов. В процессе подготовки кроссворда студенту необходимо тщательно прорабатывать теоретический и практический материал, обращаться не только к лекциям и учебникам, но и к дополнительной и справочной литературе. В ходе такой проработки и отбора материала обучающийся более глубоко усваивает уже полученный материал и приобретает дополнительную информацию, которая постепенно накапливается, формируя более высокий уровень знаний. В то же время нестандартная форма задания стимулирует нестандартный подход к выполнению данного задания, следовательно, активизируется не только познавательная деятельность, но и творческое начало будущих специалистов.

Целесообразно кроссворд использовать как форму текущего контроля. Преимущества использования кроссвордов как формы контроля:

- повторение изученного материала с выходом на более глубокий уровень проработки;
- освоение студентами базовых понятий дисциплины;
- расширение активного словарного запаса;
- творческая и исследовательская работа;
- приобретение практических навыков правильного и точного формулирования вопросов и заданий;
- творческое отношение к заданию, способствующее развитию креативного мышления студентов, выработке ими нестандартного решения.

### ***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.

### *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 подготовки к зачету***

1. Этика и социальная ответственность организаций
2. Этические нормы в деятельности организаций. Повышение этического уровня организации
3. Этические нормы организации и этика руководителя
4. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
5. Характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия.
6. Перцептивная сторона общения.
7. Коммуникативная сторона общения.
8. Интерактивная сторона общения.
9. Стили общения, их характеристика.

10. Невербальное общение.
11. Деловое общение, его виды и формы.
12. Деловая беседа. Деловая беседа по телефону.
13. Деловые совещания.
14. Функции деловых переговоров. Этапы переговорного процесса
15. Техники ведения переговоров.
16. Тактические приемы ведения переговоров.
17. Национальные стили ведения переговоров.
18. Этапы подготовки публичного выступления. Структура публичного выступления.
19. Культура речи в деловом общении.
20. Особенности официально-делового стиля языка.
21. Межкультурные коммуникации: особенности делового общения и пути преодоления барьеров.
22. Этические нормы и правила делового общения с инвалидами и людьми с ОВЗ.

### ***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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Использование средств наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т.д.);</li> </ul>

наглядности	<ul style="list-style-type: none"> <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
Комплексное задание	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. Студен- ческий, д. 12	Стол, стулья, стационарный компьютер, принтер.
Кафедра экономики предприятия и менеджмента 311 170021, Тверская область, г. Тверь, ул. 2-я Грибо- едова, д. 22	Стол, стулья, стационарный компьютер, принтер.
Кабинет тьюторов 332 170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студен- ческий, д. 12	Стол, стулья, стационарный компьютер, принтер.

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

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