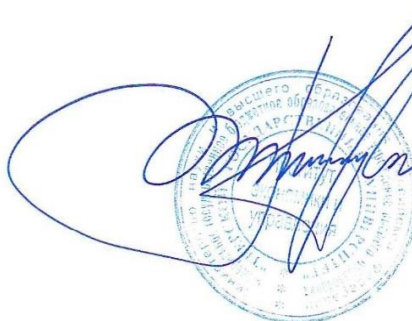


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 28.09.2022 18:18:30
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

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



Утверждаю:
Руководитель ООП
Толкаченко О.Ю.
«16» июня 2021 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

«Основы деловой коммуникации»

Направление подготовки

38.03.01 Экономика

Направленность (профиль)

«Учет, анализ и аудит»

«Финансы и инвестиции»

«Финансовые рынки и банки»

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

Составитель: Толкаченко О.Ю.

Тверь, 2021

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является: развитие коммуникативной компетентности обучающегося, как будущего профессионала в сфере экономики и формирование навыков управления процессами делового взаимодействия и выстраивания эффективных рабочих контактов в деловой среде.

Задачами освоения дисциплины являются:

- ✓ изучить теоретические основы организации коммуникаций;
- ✓ рассмотреть психологические аспекты деловых коммуникаций;
- ✓ проанализировать виды деловых коммуникаций, применяемых в деловой среде;
- ✓ научиться выстраивать эффективную деловую коммуникацию в условиях конфликта.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Основы деловой коммуникации» относится к Блоку 1 дисциплин обязательной части учебного плана и направлена на формирование у обучающихся универсальных компетенций.

Данная дисциплина логически и содержательно-методически связана с другими дисциплинами учебного плана, в частности с дисциплинами «Философия», «Русский язык и культура речи», «Иностранный язык». Предпосылками для изучения дисциплины являются знания и умения, полученные в ходе освоения предметов «Русский язык», «Литература», «Иностранный язык» в общеобразовательной школе.

Освоение дисциплины «Основы деловой коммуникации» является предшествующим для изучения дисциплин «Микроэкономика», «Макроэкономика», «Менеджмент», «Финансы», «Деньги, кредит, банки» и других.

3. Объем дисциплины: 4 зачетные единицы, 144 академических часов, в том числе для очной формы обучения:

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

самостоятельная работа: 66 часов, часы, отводимые на контроль 27 часов.

в том числе для очно-заочной формы обучения:

контактная аудиторная работа: лекции 12 часов, практические занятия 14 часа;

самостоятельная работа: 82 часов, часы, отводимые на контроль 36 часов.

в том числе для очно-заочной формы обучения (ускоренное обучение на базе СПО):

контактная аудиторная работа: лекции 10 часов, практические занятия 10 часа;

самостоятельная работа: 88 часов, часы, отводимые на контроль 36 часов.

в том числе для заочной формы обучения:

контактная аудиторная работа: лекции 6 часов, практические занятия 6 часа;

самостоятельная работа: 123 часов, часы, отводимые на контроль 9 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-3 способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на	УК-4.1 Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль

государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия
	УК-4.5 Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения:

по очной форме -экзамен в 1 семестре;

по очно-заочной форме – экзамен в 1 семестре;

по очно-заочной форме (ускоренное обучение на базе СПО) – экзамен в 1 семестре;

по заочной форме - экзамен в 1 семестре;

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.	всего	в т.ч.		
		о	практическая подготовка	о	практическая подготовка		

Тема 1. Теоретические основы организации коммуникаций	24	3	0	6	0	0	15
Тема 2. Психологическ ие аспекты деловых коммуникаций	32	4	0	8	0	0	20
Тема 3. Формы деловых коммуникаций	27	3	0	6	0	0	18
Тема 4. Деловые коммуникации в условиях конфликта	32	4	0	8	0	0	20
Тема 5. Культура деловых коммуникаций	29	3	0	6	0	0	20
ИТОГО	144	17	0	34	0	0	93

Для очной-заочной формы обучения

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

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Лекции		Практические занятия		Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)	Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)
		всего	в т.ч. практическая подготовка	всего	в т.ч. практическая подготовка		
Тема 1. Теоретические основы организации коммуникаций	24	2	0	2	0	0	20
Тема 2. Психологические аспекты деловых коммуникаций	26	2	0	4	0	0	20
Тема 3. Формы деловых коммуникаций	24	2	0	2	0	0	20
Тема 4. Деловые коммуникации в условиях конфликта	26	2	0	4	0	0	20

Тема 5. Культура деловых коммуникаций	24	4	0	2	0	0	38
ИТОГО	144	12	0	14	0	0	118

Для очной-заочной формы обучения (ускоренное обучение на базе СПО)

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. Теоретические основы организации коммуникаций	24	2	0	2	0	0	20
Тема 2. Психологические аспекты деловых коммуникаций	24	2	0	2	0	0	20

Тема 3. Формы деловых коммуникаций		2	0	2	0	0	20
Тема 4. Деловые коммуникации в условиях конфликта	24	2	0	2	0	0	20
Тема 5. Культура деловых коммуникаций	48	2	0	2	0	0	44
ИТОГО	144	10	0	10	0	0	124

Для 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)
		всего	в т.ч. практическая подготовка	всего	в т.ч. практическая подготовка		

Тема 1. Теоретические основы организации коммуникаций	30	2	0	2	0	0	26
Тема 2. Психологическ ие аспекты деловых коммуникаций	28	1	0	1	0	0	26
Тема 3. Формы деловых коммуникаций	28	1	0	1	0	0	26
Тема 4. Деловые коммуникации в условиях конфликта	28	1	0	1	0	0	26
Тема 5. Культура деловых коммуникаций	30	1	0	1	0	0	28
ИТОГО	144	6	0	6	0	0	132

III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем	Вид занятия	Образовательные технологии
---	-------------	----------------------------

Тема 1. Теоретические основы организации коммуникаций	Лекции	Традиционная лекция, лекция-визуализация, дистанционные образовательные технологии
	Практические занятия	Групповая работа, ситуационные задачи дистанционные образовательные технологии
Тема 2. Психологические аспекты деловых коммуникаций	Лекции	Активное слушание, традиционная лекция, дистанционные образовательные технологии
	Практические занятия	Круглый стол, групповая работа, ситуационные задачи, дистанционные образовательные технологии
Тема 3. Формы деловых коммуникаций	Лекции	Традиционная лекция, лекция-визуализация, дистанционные образовательные технологии
	Практические занятия	Групповая работа, ситуационные задачи, дистанционные образовательные технологии
Тема 4. Деловые коммуникации в условиях конфликта	Лекции	Активное слушание, традиционная лекция, дистанционные образовательные технологии

	Практические занятия	Игровые технологии, дистанционные образовательные технологии
Тема 5. Культура деловых коммуникаций	Лекции	Активное слушание, традиционная лекция, дистанционные образовательные технологии
	Практические занятия	Методы группового решения творческих задач, дистанционные образовательные технологии

IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Контрольные вопросы:

1. Понятие коммуникации
2. Модель коммуникативного процесса
3. Виды коммуникаций
4. Содержание общения как инструмента деловых коммуникаций
5. Перцептивная сторона деловых коммуникаций
6. Коммуникативная сторона деловых коммуникаций
7. Принципы эффективности деловых коммуникаций
8. Понятие и виды деловых переговоров
9. Деловые переговоры: модели и стили
10. Виды тактик переговорного процесса
11. Публичное выступление
12. Понятие и механизм зарождения конфликта

Шкала оценки ответов на контрольные вопросы:

- ✓ Ответ раскрыт с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения, причинно-следственные связи – 3 балла.
- ✓ Ответ раскрыт с опорой на теоретические положения, но не всегда прослеживаются причинно-следственные связи – 2 балла.
- ✓ Терминологический аппарат не всегда связан с раскрываемой темой, практика применения малочисленна – 1 балл.
- ✓ Ответ свидетельствует о непонимании вопроса – 0 баллов.
- ✓

Темы устных докладов с подготовкой электронных презентаций:

1. Основные модели и стили деловых коммуникаций.
2. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
3. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
4. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
5. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
6. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
7. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
8. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
9. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
10. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.
11. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.

Шкала оценки презентаций:

- ✓ Тема раскрыта с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения, презентация полностью соответствует требованиям – 3 балла.
- ✓ Тема раскрыта частично с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения, презентация частично 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 ситуационные задачи:

Ситуационная задача 1. Пациентке одной частной клиники порекомендовали выполнить определенную процедуру в другой частной клинике, у определенного врача. У клиник разные владельцы, никакой договоренности о взаимном сотрудничестве нет – это просто инициатива самих врачей.

Пациентка зашла в рекомендованную ей клинику: направо и налево по коридору располагались кабинеты врачей, впереди в нише – администратор. Пациентка, как обычно, направилась к стойке администратора. Но она была занята двумя другими посетителями. Пациентка присела на диванчик и стала ждать, но администратор все еще занимался предыдущими посетителями. Пациентка решила посмотреть, а нельзя ли пройти прямо к нужному ей врачу. Номер кабинета и ФИО врача ей были известны. Она вышла из холла, где сидит администратор, и прошла по коридору к нужному ей врачу. Перед кабинетом сидела еще одна посетительница. Наша пациентка быстро дождалась своей очереди и попала на прием, представившись, что ее

направили из другой клиники. Сначала врач отвел ее на рентген, оплату попросил произвести лично рентгенологу.

Сам врач после выполнения процедуры также попросил положить деньги в ящик стола. Таким образом, владельцы клиники недополучили только с одной пациентки около 2000 тысяч рублей. Но эта посетительница – не единственная, кого направляют сюда из другой клиники.

Вопросы по ситуации:

Как владельцам наладить контроль и пресечь возможность персонала работать налево, используя современную систему деловой документации?

Ситуационная задача 2. Фирмы «Универсал» и «Экое» решили заключить договор о взаимных поставках продукции. Подготовкой необходимых документов на фирме «Универсал» должна была заниматься сотрудница отдела поставок Торонова А.В. В день оформления документов на поставки у Тороновой так сложились семейные обстоятельства, что она вынуждена была отлучиться с рабочего места. В частном порядке она попросила подготовить необходимые документы (данные о сроках, стоимости, условиях поставки) менее опытную сотрудницу Демину В.В., которой все подробно объяснила. Демина недавно работает в организации и при составлении документов допустила несколько ошибок, в результате чего фирма «Экое» получила неправильно составленные документы. На фирме «Экое» ошибки обнаружили, на уточнение данных у них ушло несколько дней, что привело к определенным экономическим потерям, которые они захотели компенсировать за счет фирмы «Универсал».

При выяснении обстоятельств допущения ошибок на фирме «Универсал» обе сотрудницы—Демина и Торонова — отрицали свою причастность к составлению документов. Торонова призналась руководству, что она вынуждена была уйти с работы и попросила все сделать Демину. Демина же, в свою очередь, заявила, что в силу своих должностных обязанностей она не должна была заниматься выполнением подобной работы и не занималась ею. После разбора случившегося отношения между двумя сотрудницами стали

натянутыми, они не контактировали между собой, что отрицательно стало сказываться на нормальной работе всего отдела поставок фирмы «Универсал».

Вопросы по ситуации:

1. В чем состоят позитивные функции данного конфликта для Тороновой, для Деминой, а в чем негативные?
2. Какова объективная причина данного конфликта?
3. Определите временные, пространственные и субъектные границы конфликта.
4. Что можно сделать для предупреждения подобных конфликтов на фирме «Универсал»?

Ситуационная задача 3. У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствие выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Вопросы по ситуации:

Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?

Шкала оценки выполнения ситуационных задач:

- ✓ Ответ полностью соответствует условиям задания и обоснован – 3 балла.
- ✓ Ответ в целом соответствует условиям задания, но отдельные аспекты на обоснованы – 2 балл.

- ✓ Ответ частично соответствует условиям задания, отдельные аспекты не обоснованы или имеются несущественные ошибки – 1 баллов.
- ✓ Ответ полностью не соответствует условиям задания, отдельные аспекты не обоснованы или имеются существенные ошибки – 1 баллов.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Планируемый результат по УК-3 способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде:

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

Планируемые результаты 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

Типовое контрольное экзаменационное задание по дисциплине «Основы деловой коммуникации» состоит из двух частей:

1 часть – это теоретические вопросы по темам дисциплины, предполагающие обоснование ответов на поставленные вопросы с приведением практических примеров.

2 часть – ситуационная задача, направленные на поиск решения проблем, исходя из усвоенной теоретической базы и практической значимости смоделированных в задаче обстоятельств.

Примерные теоретические вопросы:

1. Объективные причины возникновения конфликтов в организациях
2. Факторы, влияющие на возникновение конфликтов в группах
3. Методы управления конфликтами
4. Основы деловой этики
5. Национальные особенности деловых коммуникаций
6. Атрибуты деловых коммуникаций
7. Схема рекламной коммуникации
8. Психологические факторы формирования интереса к рекламе
9. Виды рекламного психологического воздействия

Примерные ситуационные задания:

Ситуационное задание 1.

Предположим, что в ближайшем магазине «Молодежная мода» вы купили свитер за 3000 рублей. Надев свитер всего один раз, вы заметили, что он расходится по швам. Вы обратились с жалобой к директору магазина, но ничего не добились. Напишите деловое письмо с рекламацией президенту фирмы. В первом абзаце вы должны изложить суть дела. Во втором – сформулировать ваши требования к магазину. В последнем абзаце следует сообщить ваши координаты и срок, к которому вы бы хотели получить ответ.

Ситуационное задание 2.

Женщина-руководитель давно планировала в субботу поехать вместе с мужем и детьми отдохнуть за город, к тому же большое внимание работе стало плохо сказываться на семейных отношениях. В пятницу вечером у ее непосредственного начальника возникли проблемы по выполнению срочного задания и он настаивает, чтобы она занялась решением этих проблем в выходные дни и даже вышла на работу в субботу. В противном случае под угрозой срыва окажется крайне выгодный для фирмы контракт, за выполнение которого отвечает подразделение именно этой женщины.

Вопросы по ситуации:

1. Определите к какому виду конфликта относится данная ситуация.
2. Объект и субъект конфликта.
3. В чем заключается негативные функции конфликта.

Ситуационное задание 3.

На работу в фирму приняли нового дизайнера. Но вот беда – он то одно забудет сделать, то другое перепутает, то опоздает. Оплата труда фиксированная – 500 \$, рабочий день нормированный. Беседы про недопущение опозданий с ним проводились.

Директор фирмы легко может его уволить, но он хороший специалист. Подобный опыт был и с предыдущим человеком, ранее работавшим на этом месте, который также страдал подобным «недугом».

Платить больше фирма не имеет возможности, да и сотрудник не высказывает претензий по этому поводу. Знакомые владельцы других фирм говорят, что причина в том, что дизайнеры, художники – профессии творческие, поэтому приходится терпеть их выходки.

Фирма небольшая 7 человек из них директор – владелец компании. Основное направление - наружная реклама. Атмосфера в коллективе комфортная. Если в течение дня директор видит, что работа у дизайнера сделана, то всегда его отпускает домой, но настаивает на приходе на работу вовремя.

Постройте такую систему деловой коммуникации, чтобы заставить этого специалиста четко и правильно выполнять все задания руководства?

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

Контрольное экзаменационное задание	Индикаторы	Количество рейтинговых баллов
-------------------------------------	------------	-------------------------------

Часть 1	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	20
Часть 2	УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели	20
Итого		40

Шкала оценивания соотнесена с рейтинговыми баллами.

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

Контрольное экзаменационное задание	Оценка «неудовлетворительно»	Оценка удовлетворительно	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»
Часть 1	Ответ не соответствует условиям задания,	Ответ частично соответствует условиям задания,	Ответ в целом соответствует условиям задания, но отдельные аспекты не	Ответ полностью соответствует условиям задания и обоснован, приведены
Часть 2	отдельные аспекты не обоснованы	отдельные аспекты не обоснованы или	отдельные аспекты не	

	или имеются существенные ошибки, не приведены практические примеры.	имеются несущественные ошибки, не приведены практические примеры.	обоснованы, приведены практические примеры.	практически е примеры.
--	---	---	---	------------------------

Форма проведения промежуточной аттестации: устная или письменная.

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1) Рекомендуемая литература

а) Основная литература

1. Баландина, О.В. Основы деловой культуры: учебное пособие: [12+] / О.В. Баландина. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2020. – 143 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596001>
2. Тулупьева, Т. В. Лекции по основам технологий деловой коммуникации: учебник / Т. В. Тулупьева. - Санкт-Петербург: СПбГУ, 2019. - 164 с. - ISBN 978-5-288-05855-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1244752>

б) Дополнительная литература

1. 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>
2. 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>
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>

4. 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>

2) Программное обеспечение

а) Лицензионное программное обеспечение

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 2016	Акт приема передачи №689 от 05.07.2019 г.
1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях.	Акт приема-передачи №Tr034562 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.
Консультант +	Договор № 2018С8702

2-ая Грибоедова, д.22, корпус 7, аудитория 111

Список ПО:	Условия предоставления
Adobe Reader XI (11.0.13) - Russian	Бесплатно
Google Chrome	Бесплатно
STATISTICA 13.3	
Microsoft Office профессиональный плюс 2016	Акт приема передачи №689 от 05.07.2019 г.
1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях.	Акт приема-передачи №Tr034562 от 15.12.2009 г.
Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows	Акт на передачу прав №969 18.10.2018 г.

Microsoft Enterprise	Windows	10	Акт приема передачи №689 от 05.07.2019 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:

ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com;

2. ЭБС «ЮРАИТ» 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=F51xbbgnjnOdTHHnpOs&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/cgiirbis_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
3. База данных исследовательской компании CRG (CapitalResearchGroup), входящей в холдинг "Names" - 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 PAV-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/prxweb/ru/STAT/STAT__20-ME__1-MEOV База данных «Электронные журналы издательства Taylor & Francis (более 1000 наименований)» - Доступ открыт к полным текстам журналов текущего года и всем полным текстам архивных номеров.
8. База статистических данных «Регионы России» Росстата - http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc_1138623506156
9. База данных Всемирного Банка - <https://datacatalog.worldbank.org/>
10. База данных НИ «Международное Исследовательское Агентство «Евразийский Монитор» - <http://eurasiamonitor.org/issliedovaniia>
11. 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>

12. Базы данных Всемирного банка - <https://data.worldbank.org/>
13. 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>
14. База данных Федеральной налоговой службы «Статистика и аналитика» - https://www.nalog.ru/rn39/related_activities/statistics_and_analytics/
15. 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/>
16. Справочная система Главбух –Свободный доступ on-line: <http://www.1gl.ru>
17. База данных Всемирного банка - Открытые данные - <https://data.worldbank.org/>
18. Единый портал бюджетной системы Российской Федерации - <http://budget.gov.ru/>
19. База данных «Бюджет» Минфина России - <https://www.minfin.ru/ru/performance/budget/>
20. База статистических данных «Финансово-экономические показатели РФ» - <https://www.minfin.ru/ru/statistics/>
21. Базы данных Международного валютного фонда - <http://www.imf.org/external/russian/index.htm>
22. МУЛЬТИСТАТ – многофункциональный статистический портал http://www.multistat.ru/?menu_id=1
23. Базы данных официальной статистики Федеральной службы государственной статистики - http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/

24. Федеральний образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - <http://ecsocman.hse.ru>
25. База данных «Финансовая математика – Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/finanalysis/math/>
26. Единый федеральный реестр сведений о банкротстве (ЕФРСБ) - bankrot.fedresurs.ru
27. 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
28. Базы данных Европейского общества маркетинга (World Association of Opinion and Marketing Research Professionals) - www.esomar.org
29. 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 рекомендации по подготовке к лекционным, практическим занятиям и по организации самостоятельной работы

Методика работы при конспектировании устных выступлений значительно отличается от методики работы при конспектировании письменных источников. Конспектируя письменные источники, студент имеет возможность неоднократно прочитать нужный отрывок текста, поразмыслить над ним, выделить основные мысли автора, кратко сформулировать их, а затем записать. При необходимости он может отметить и свое отношение к этой точке зрения. Слушая же лекцию, студент большую часть комплекса указанных выше работ должен откладывать на другое время, стремясь использовать каждую минуту на запись лекции, а не на ее осмысление – для этого уже не остается времени. Поэтому при

конспектировании лекции рекомендуется на каждой странице отделять поля для последующих записей в дополнение к конспекту.

Записав лекцию или составив ее конспект, не следует оставлять работу над лекционным материалом до начала подготовки к зачету. Нужно проделать как можно раньше ту работу, которая сопровождает конспектирование письменных источников и которую не удалось сделать во время записи лекции: прочесть свои записи, расшифровав отдельные сокращения, проанализировать текст, установить логические связи между его элементами, в ряде случаев показать их графически, выделить главные мысли, отметить вопросы, требующие дополнительной обработки, в частности, консультации преподавателя. При работе над текстом лекции студенту необходимо обратить особое внимание на проблемные вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а также на его задания и рекомендации. Работая над текстом лекции, необходимо иметь под рукой справочные издания: словарь-справочник, энциклопедический экономический словарь, в которых можно найти объяснение многим встречающимся в тексте терминам, содержание которых студент представляет себе весьма туманно, хотя они ему и знакомы.

Свою специфику имеет работа с учебными пособиями, монографиями, периодикой. Перечень вопросов, подлежащих изучению, приведен в учебно-методическом комплексе по данной дисциплине. Не все эти вопросы будут достаточно полно раскрыты на лекциях. Отдельные вопросы будут освещены недостаточно полно или вообще не будут затронуты. Поэтому, проработав лекцию по конспекту, необходимо сравнить перечень поднятых в ней вопросов с тем перечнем, который приведен в указанном источнике по данной теме, и изучить ряд вопросов по учебным пособиям, дополняя при этом конспект лекций. Как видно из примерного тематического плана курса, на сессии будут прочитаны лекции не по всем вопросам курса. Часть тем будет вынесена на самостоятельное изучение студентами, прежде всего с помощью учебных пособий. Следует хорошо помнить, что работа с учебными пособиями не имеет ничего общего со сквозным пограничным чтением текста.

Она должна быть направлена на поиски ответов на конкретно поставленные в программе вопросы или вопросы для подготовки к зачету. Работая с учебными пособиями, не следует забывать о справочных изданиях.

Все, сказанное выше, в равной степени относится и к работе с монографической литературой и научной периодикой. При работе над темами, которые вынесены на самостоятельное изучение, студент должен самостоятельно выделить наиболее важные, узловые проблемы, как это в других темах делалось преподавателем. Здесь не следует с целью экономии времени подходить к работе поверхностно, ибо в таком случае повышается опасность "утонуть" в обилии материала, упустить центральные проблемы. Результатом самостоятельной работы должно стать собственное самостоятельное представление студента об изученных вопросах.

Работа с периодикой и монографиями также не должна состоять из сквозного чтения или просмотра текста. Она должна включать вначале ознакомительное чтение, а затем поиск ответов на конкретные вопросы. Основная трудность для студентов заключается здесь в необходимости усвоения, понимания и запоминания значительных объемов материала. Эту трудность, связанную, прежде всего, с дефицитом времени, можно преодолеть путем усвоения интегрального алгоритма чтения.

Подготовка к практическому занятию требует прежде всего чтения рекомендуемых нормативных и монографических работ, их реферирования, подготовки докладов и сообщений. Особенно это актуально при использовании новых форм обучения: семинаров-конференций, коллоквиумов, деловых игр и т.п. В последнее время все большее распространение получают просмотры видеокассет с записью лекций преподавателя, использование иной аудиовизуальной техники.

Самостоятельная работа начинается до прихода студента на лекцию. Целесообразно использование «системы опережающего чтения», т.е. предварительного прочитывания лекционного материала, содержащегося в учебниках и учебных пособиях, закладывающего базу для более глубокого

восприятия лекции. Работа над лекционным материалом включает два основных этапа: конспектирование лекций и последующую работу над лекционным материалом. Под конспектированием подразумевают составление конспекта, т.е. краткого письменного изложения содержания чего-либо (устного выступления – речи, лекции, доклада и т.п. или письменного источника – документа, статьи, книги и т.п.).

В процессе организации самостоятельной работы большое значение имеют консультации с преподавателем, в ходе которых можно решить многие проблемы изучаемого курса, уяснить сложные вопросы. Последние не следует оставлять «на потом», так как на экзамене действует, как правило, «закон подлости»: в билетах попадается именно тот вопрос, который хуже всего знаешь. Беседа студента и преподавателя может дать многое - это простой прием получения знаний. Самостоятельная работа носит сугубо индивидуальный характер, однако вполне возможно и коллективное осмысление проблем экономической науки.

Методические рекомендации по подготовке устного доклада с электронной презентацией

Доклад представляет собой реферат на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников или краткое изложение книги, статьи, исследования, а также доклад с таким изложением.

Таким образом, доклад — это сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами.

Подготовка доклада практикуется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью докладов студент глубже постигает наиболее сложные

проблемы курса, учиться лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Подготовка докладов способствует формированию коммуникативной культуры у будущего специалиста, закреплению у него новых знаний, развитию умения самостоятельно анализировать многообразные явления современности, вести полемику.

Процесс написания доклада включает:

- выбор темы;
- подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение;
- составление плана;
- написание текста работы и ее оформление;
- устное изложение доклада.

Доклады пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов, и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов.

Темы докладов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции экономической практики, учитывая при этом изменения на текущий момент. Студент при желании может сам предложить ту или иную тему, предварительно согласовав ее с преподавателем.

Работу над докладом следует начинать с общего ознакомления с темой (прочтение соответствующего раздела учебника, учебного пособия, конспектов лекций). После этого необходимо изучить нормативные акты, литературные и иные источники, рекомендованные преподавателем. Однако перечень источников не должен связывать инициативу студента. Он может использовать произведения, самостоятельно подобранные в результате изучения библиографии в библиотеке. Особенно внимательно необходимо следить за новой литературой по избранной проблематике, в том числе за

журнальными статьями. В процессе изучения литературы рекомендуется делать выписки, постепенно группируя и накапливая теоретический и практический материал. План доклада должен быть составлен таким образом, чтобы он раскрывал название работы.

Доклад, как правило, состоит из *введения*, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, *основного материала*, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и *заключения*, где формируются выводы, оценки, предложения.

Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Необходимо употреблять термины, свойственные науке, избегать непривычных или двусмысленных понятий и категорий, сложных грамматических оборотов. Термины, отдельные слова и словосочетания допускается заменять принятыми текстовыми сокращениями, смысл которых ясен из контекста. Рекомендуется включать в доклад схемы и таблицы, если они помогают раскрыть основное содержание проблемы и сокращают объем работы.

Работа может быть представлена к защите в рукописном или печатном виде. Ее объем должен составлять 10-15 страниц Roman, размер 14, интервал 1,5, поля 2,5 см со всех сторон.

На титульном листе студент указывает название основной образовательной программы, номер группы, полное наименование темы доклада, свою фамилию и инициалы, а также ученую степень, звание, фамилию и инициалы преподавателя.

Особое внимание следует уделить оформлению научно-справочного аппарата и прежде всего подстрочных сносок (внизу страницы, под чертой). Сноска должна быть полной: с указанием фамилии и инициалов автора, названия книги, места и года ее издания, страницы, с которой взята цитата или соответствующее положение. Для статей из журналов, сборников указывают фамилию и инициалы автора, название статьи, затем название журнала или сборника статей с указанием года издания и номера (или выпуска). При ссылке

на газетную статью кроме названия и года издания указывают дату. Оформляя нормативные источники, необходимо указывать полное и точное название нормативного акта, дату его принятия и редакции, а также изменений и дополнений. При этом обязательными являются название, год, номер и статья официального издания, где был опубликован нормативный акт. Текст полностью написанной и оформленной работы подлежит тщательной проверке. Ошибки и опiski как в тексте, так и в цитатах и в научно-справочном аппарате отрицательно сказываются на оценке.

Содержание доклада студент презентует на практическом занятии. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7—10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения студенту выставляется соответствующая оценка.

Подготовка электронных презентаций предполагает подготовку 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"> ✓ количество слайдов адекватно количеству представленной информации; ✓ наличие титульного слайда; ✓ наличие слайда с использованными источниками.
Требования к содержанию	<ul style="list-style-type: none"> ✓ отражение в презентации основных этапов исследования (проблемы, цели, гипотезы, хода работы, выводов); ✓ содержание ценной, полной, понятной информации по теме; ✓ отсутствие грамматических ошибок и опечаток.

Требования к тексту	<ul style="list-style-type: none"> ✓ текст на слайде представляет собой опорный конспект (ключевые слова, маркированный или нумерованный список), без полных предложений; ✓ выделение наиболее важной информации с помощью цвета, размера, эффектов анимации.
Требования к шрифту	<ul style="list-style-type: none"> ✓ использование шрифта для заголовков не менее кегля 24, для информации – не менее кегля 18; ✓ использование строчных букв.
Требования к средствам наглядности	<ul style="list-style-type: none"> ✓ использование средств наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т.д.); ✓ использование иллюстраций хорошего качества, с четким изображением; ✓ использование иллюстраций, помогающих наиболее полно раскрыть тему, не отвлекая от содержания.
Требования к оформлению	<ul style="list-style-type: none"> ✓ соответствие стиля оформления презентации (графического, звукового, анимационного) теме и содержанию выступления; ✓ использование единого стиля оформления для всех слайдов презентации; ✓ оправданное использование эффектов.

Методические рекомендации по подготовке к экзамену

Экзамен - важный этап в учебном процессе, имеющий целью проверку знаний, выявление умений применять полученные знания к решению практических задач. Как подготовка к экзамену, так и сам экзамен - форма активизации и систематизации полученных знаний, их углубления и закрепления. Подготовка к экзаменам для студентов, особенно заочной формы обучения, всегда осложняется дефицитом времени.

Для экзамена необходимо следующее: экзаменационные вопросы; материалы курса; ваши КР; ваши записи; ваш преподаватель; ваша учебная группа; учебные занятия.

Рекомендуем воспользоваться общими советами.

1. Используйте экзаменационные вопросы. Это даст Вам верное представление о том, что нужно ожидать на экзамене. Попрактикуйтесь в написании ответов на вопросы, стараясь уложиться в отведённое время, но при этом имейте под руками материалы курса, чтобы проверить Вашу память на относящиеся к делу идеи и концепции.

2. Используйте материалы курса. У Вас будут хорошие шансы сдать экзамен успешно, если Вы используете материалы курса в Ваших ответах на экзаменационные вопросы. Просмотрите все книги. Сделайте свежие записи. Выпишите некоторые ключевые слова, имена, методы и повесьте на видном месте. Постарайтесь бегло просмотреть основные идеи курса, когда у Вас появится некоторое время для обдумывания. Найдите цели и выводы в каждом разделе - они обычно содержат основные результаты и составят основу для экзаменационных вопросов.

3. Прибегните к помощи Вашего преподавателя и других студентов Вашей группы.

4. Используйте лекции и учебные занятия для подготовки к экзамену.

Критерии оценки знаний при сдаче экзамена

Экзамен по дисциплине сдается по экзаменационным билетам, которые состоят из двух частей.

Контроль сроков выполнения заданий, качества работы, спектр поисковой работы с библиографическим массивом ведется преподавателем в демократическом режиме без жесткого авторитарного давления и напоминаний. Работы, не выполненные в срок, не засчитываются. Сам студент должен быть заинтересован в своей личной успеваемости и следить за сроками и качеством представляемых к проверке работ.

Положительная оценка выставляется в том случае, если студентами выполняются все приоритетные и дополнительные виды работ, как в устной, так и письменной форме.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в том случае, если студенты систематически пропускают занятия и не восполняют пропуск проделанных работ.

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие коммуникации
2. Модель коммуникативного процесса
3. Виды коммуникаций
4. Содержание общения как инструмента деловых коммуникаций
5. Перцептивная сторона деловых коммуникаций
6. Коммуникативная сторона деловых коммуникаций
7. Принципы эффективности деловых коммуникаций
8. Понятие и виды деловых переговоров
9. Деловые переговоры: модели и стили
10. Виды тактик переговорного процесса
11. Публичное выступление
12. Понятие и механизм зарождения конфликта
13. Виды, функции и границы конфликтов
14. Объективные причины возникновения конфликтов в организациях
15. Факторы, влияющие на возникновение конфликтов в группах
16. Методы управления конфликтами
17. Основы деловой этики
18. Национальные особенности деловых коммуникаций
19. Атрибуты деловых коммуникаций
20. Схема рекламной коммуникации
21. Психологические факторы формирования интереса к рекламе
22. Виды рекламного психологического воздействия

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
рейтинговый 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.

VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

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

2.			
----	--	--	--