

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 27.10.2025 19:42:11
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a6302810c5e911

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС

Факультет международных отношений и политических исследований

УТВЕРЖДЕНО
Директор СЗИУ РАНХиГС
Хлутков А.Д.

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

«Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса»
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса
Б1.О.01 Деловые и научные коммуникации
(код и наименование РПД)

43.04.03 Гостиничное дело
(код, наименование направления подготовки)

Очная/заочная
(формы обучения)

Год набора – 2025

Санкт-Петербург, 2025 г.

Автор-составитель:

к.э.н., доцент кафедры менеджмента

Кудряшов В.С.

Заведующий кафедрой управления в сфере туризма гостиничного бизнеса д.э.н. Морозова Марина Александровна

РПД Б1.О.01 «Деловые и научные коммуникации» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса. Протокол от 24 апреля 2025 г. №16.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	7
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	9
5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации.....	14
6. Методические материалы по освоению дисциплины.....	18
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".....	23
7.1. Основная литература.....	23
7.2. Дополнительная литература.....	23
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация.....	24
7.4. Интернет-ресурсы.....	24
7.5. Иные источники.....	25
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	25

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.О.01 «Деловые и научные коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учётом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1	Способен анализировать проблемную ситуацию и осуществлять её декомпозицию на отдельные задачи
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1	Способен осуществлять академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке и использовать современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации.
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1	Способен проводить анализ разнообразия культур, их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код компонента компетенции	Результаты обучения
УК-1.1	на уровне знаний: основные принципы и нормы делового общения; формы делового общения, основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений;
	на уровне умений: применять на практике знания об основных принципах и нормах делового общения; вести деловые беседы, деловые переговоры,

Код компонента компетенции	Результаты обучения
	совещания; анализировать личность партнера по невербальному поведению; распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации. на уровне навыков: владеть навыками практической актуализации знаний об основных принципах и нормах делового и научного общения; установлению доверительного контакта и диалога, убеждению и поддержке людей; применения методов и техник аргументирования и приемов влияния на партнера в процессе делового общения; навыками психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам.
УК-4.1	на уровне знаний: основные принципы и нормы делового общения. на уровне умений: реализовывать знания об основных формах делового общения, нормах делового разговора. на уровне навыков: владеть основными навыками делового этикета в индустрии гостеприимства и научно-педагогической деятельности.
УК-5.1	на уровне знаний: основы коллективной психологии; особенностей и закономерности групповой работы, развития коллектива; основных подходов к психологическому воздействию на индивида, группы и сообщества; процессы групповой динамики и принципы формирования команды. на уровне умений: организовывать работу малого коллектива, рабочей группы; управлять своими эмоциями и абстрагироваться от личных симпатий/антипатий; налаживать конструктивный диалог. на уровне навыков: коммуникации и организации коллективной работы; управления эмоциями; методами управления конфликтами и командообразования, навыками анализа групповой динамики.

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академ. часов / 81 астр. час.

Очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах/астрон.ч)
Общая трудоемкость	108/81
Контактная работа	20/15
Лекции	6/4,5
Практические занятия	14/10,5
Лабораторные занятия	-
Самостоятельная работа	88/66
Контроль	-
Формы текущего контроля	Кейс, доклад, реферат, эссе
Форма промежуточной аттестации	Зачёт

заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость (в академ.часах/астрон.ч)
Общая трудоемкость	108/81
Контактная работа	12/9
Лекции	8/6
Практические занятия	4/3
Лабораторные занятия	-
Самостоятельная работа	92/69
Контроль	4/3
Формы текущего контроля	Кейс, доклад, реферат, эссе
Форма промежуточной аттестации	Зачёт

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.01 «Деловые и научные коммуникации» относится к базовой части учебного плана направления 43.04.03 «Гостиничное дело» профиль «Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса». В процессе освоения дисциплины Б1.О.01 «Деловые и научные коммуникации» магистранты овладевают теоретическими знаниями и практическими навыками в области современных методов и технологий делового взаимодействия, а также культурой и техникой речи, этикетными нормами и культурой поведения в бизнесе.

Дисциплина Б1.О.01 «Деловые и научные коммуникации» необходима для формирования навыков построения эффективных деловых коммуникаций в организации. Процесс изучения дисциплины строится на основе знаний и умений, ранее полученных студентами в ходе освоения ряда разделов следующих предшествующих дисциплин: «Русский язык и культура речи», «Психология», «Философия», «Социология», «Политология».

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно

регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Изучение дисциплины осуществляется в течение одного семестра: для студентов очной формы обучения – на 1 семестре 1 курса. Изучение дисциплины для заочной формы обучения осуществляется в течение 1 курса.

По дисциплине осуществляется текущий контроль в виде решения задач по кейс-методу и выступления с докладом (или рефератом, или эссе).

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и /или разделов	Объем дисциплины (модуля), час						Форма текущего контроля*, промежуточн ой аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
Тема 1.	Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации»	14	-		2		12	О, Д, Р, Э
Тема 2.	Этика деловых и научных коммуникаций	15	1		2		12	О, Д Р,Э
Тема 3.	Личность в деловых и научных коммуникациях	15	1		2		12	О, Д, Р, Э
Тема 4.	Деловые и научные коммуникации в организациях	15	1		2		12	О, Д Р,Э
Тема 5.	Публичное выступление в деловой и научной коммуникации	15	1		2		12	О, Д, Р, Э
Тема 6.	Структура деловых коммуникаций	20	1		2		17	Кейс, Д, Р, Э
Тема 7.	Виртуальные коммуникации	14	1		2		11	Д, Р, Э
Промежуточная аттестация								Зачёт
Всего:		108/81	6/4,5		14/10,5		88/66	

*Примечание: * Кейс, Д, Р, Э – доклад (или реферат или эссе), О -опрос*

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и /или разделов	Объем дисциплины (модуля), час					СР	Форма текущего контроля*, промежуточн ой аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
Тема 1.	Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации»	15	1				14	О, Д, Р, Э
Тема 2.	Этика деловых и научных коммуникаций	15	1				14	О, Д Р,Э
Тема 3.	Личность в деловых и научных коммуникациях	15	1				14	О, Д, Р, Э
Тема 4.	Деловые и научные коммуникации в организациях	15	1		1		13	О, Д Р,Э
Тема 5.	Публичное выступление в деловой и научной коммуникации	14	1		1		12	О, Д, Р, Э
Тема 6.	Структура деловых коммуникаций	16	2		1		13	Кейс, Д, Р, Э
Тема 7.	Виртуальные коммуникации	14	1		1		12	Д, Р, Э
Промежуточная аттестация		4/3						Зачёт
Всего:		108/81	8/6		4/3		92/54	

*Примечание: * Кейс, Д, Р, Э – доклад (или реферат или эссе), О -опрос*

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации»

Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации». Понятие «коммуникация». Функции деловых коммуникаций. Концептуальные подходы к коммуникациям. Классические (Л.Уорд, Г.Тард, Ф.Теннис, М.Вебер) и неклассические концепции коммуникаций (Ю.Хабермас, Н.Луман, П.Бурдьё, Э.Гидденс). Деловые и научные коммуникации как проблема междисциплинарных исследований. Знание основных правил коммуникации и практический успех. Понятие «научная коммуникация». Классические и инновационные формы научной коммуникации. Понятие «научное сообщество». Научнотехническая информация. Коммуникология как наука и практика.

Тема 2. Этика деловых и научных коммуникаций

Необходимость соблюдения этических норм в деловом общении. Нравственные основы коммуникаций. Этические механизмы организации деловых и научных коммуникаций. Общечеловеческие нормы и ценности как основа коммуникаций в современном мире. Этнокультурные нормы деловых и научных коммуникаций. Коммуникации в условиях глобализации. Этика и этикет. Профессиональный этикет и коммуникации. Правила делового этикета в производственной и научной среде.

Тема 3. Личность в деловых и научных коммуникациях

Личностные аспекты деловых и научных коммуникаций. Мотивы, ценности, установки в процессе коммуникаций. Коммуникативная личность. Типология личности и ее проявления в коммуникациях. Архетипы в деловой и научной коммуникации. Интерактивные и перцептивные стороны коммуникации. Рефлексия. Идентификация.

Самопрезентация личности. Механизмы воздействия на окружающих в коммуникациях. Психологические механизмы защиты. Личность и научное сообщество. Психологические особенности личностных коммуникаций в профессиональной и учебно-научной среде.

Тема 4. Деловые и научные коммуникации в организациях

Особенности коммуникаций в организациях и коллективах. Зависимость коммуникаций от вида организации. Научно-исследовательские группы. Научные школы, научные кружки, междисциплинарные научные объединения. Основные направления коммуникаций в производственных и научных организациях. Внешние и внутренние коммуникации. Коммуникации с властными структурами, с бизнес-структурами, с общественностью. Влияние межличностных отношений на характер коммуникаций в группе. Групповая сплоченность и ее реализация в коммуникациях. Формальная и неформальная структура коллектива. Коммуникации в корпоративной культуре. Конфликты, их причины и способы разрешения в процессе коммуникаций. Кафедра как рабочая группа. Особенности групповых коммуникаций в системе науки и образования.

Тема 5. Публичное выступление в деловой и научной коммуникации

Сущность и компоненты публичного выступления. Характеристика публичной речи. Адаптация к аудитории публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению. Виды публичных выступлений. Особенности публичных выступлений в научной среде. Доклады, выступления на научных конференциях и конгрессах.

Тема 6. Структура деловых коммуникаций

Виды деловых коммуникаций. Вербальная и невербальная коммуникация. Прямая, опосредованная и косвенная коммуникация. Письменная и устная коммуникации. Формальные и межличностные коммуникации. Формы деловых коммуникаций. Классические формы деловых коммуникаций: деловой разговор, деловые беседы, деловые дискуссии, совещания, собрания, переговоры, конференции, деловые встречи. Инновационные формы деловых коммуникаций: презентации, «круглые столы», пресс-конференции, собрания акционеров, брифинги, выставки и ярмарки новых товаров.

Тема 7. Виртуальные коммуникации

Информационные системы коммуникаций в современном мире. Интернет-совещания, Интернетконференции, их роль в деловых коммуникациях. Информационные системы в современной науке. «Невидимые колледжи», «виртуальные коллективы» и «виртуальные лаборатории». Эпистемологические, социологические, психологические аспекты виртуальных научных коммуникаций. Компьютерная герменевтика и коммуникации. Роль коммуникаций в развитии науки. Коммуникации и становление научной специальности. Значение веб-сайтов, Интернет-форумов в науке. Электронные библиотеки в системе виртуальных коммуникаций.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.01 «Деловые и научные коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Предмет дисциплины	Доклад, реферат, эссе

«Деловые и научные коммуникации»	
Тема 2. Этика деловых и научных коммуникаций	Доклад, реферат, эссе
Тема 3. Личность в деловых и научных коммуникациях	Доклад, реферат, эссе
Тема 4. Деловые и научные коммуникации в организациях	Доклад, реферат, эссе
Тема 5. Публичное выступление в деловой и научной коммуникации	Доклад, реферат, эссе
Тема 6. Структура деловых коммуникаций	Кейс, доклад, реферат, эссе
Тема 7. Виртуальные коммуникации	Доклад, реферат, эссе

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по темам 1–7.

- 1. Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).**
- 2. Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование.**

Тема 1. Предмет и задачи дисциплины «Деловые и научные коммуникации».

Вопросы для самопроверки.

1. Что является предметом курса «Деловые и научные коммуникации»?
2. Какие научные дисциплины исследуют проблемы делового общения?
3. Почему знание основ делового общения необходимо для успешной трудовой и научной деятельности?
4. Каковы основные правила делового общения?
5. Какова специфика деловых коммуникаций?
6. Каковы основные формы научных коммуникаций?
7. Что такое «научно-техническая информация»?
8. Что представляет собой научное сообщество?

Задания для самостоятельной работы

1. Проанализируйте понятие «деловые и научные коммуникации».
2. Раскройте сущность понятия «коммуникация».
3. Проанализируйте специфику научных коммуникаций.
4. Охарактеризуйте основные проблемы курса «Деловые и научные коммуникации».

5. Научное сообщество.

Доклад (реферат или эссе)

1. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
2. Вербальные и невербальные средства общения и их функция в деловой коммуникации.
3. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
4. Межкультурные различия в деловой коммуникации.

Концепция межкультурных различий: теория ценностных ориентаций Клакхон и Стробека, теория ценностных конфигураций Парсонса

Тема 2. Этика деловых и научных коммуникаций.

Вопросы для самопроверки.

1. В чем заключается основное противоречие нравственного сознания в предпринимательской деятельности?
2. Что является механизмом нравственной регуляции делового общения?
3. Как деловая этика может способствовать повышению эффективности производства?
4. В чем заключается сущность понятия «справедливость»?
5. Какие этические ценности являются основой деловых отношений в цивилизованном обществе?
6. В чем состоит сущность делового этикета?
7. Каких норм этикета Вы будете придерживаться при общении с начальником?
8. Каковы правила речевого этикета?

Задания для самостоятельной работы.

1. Раскройте сущность и назначение этики деловых отношений.
2. Докажите важность таких моральных норм как честность и обязательность для успешного бизнеса.
3. Характеризуйте содержание работы М. Вебера «Протестантская этика и дух капитализма».
4. Раскройте, каковы универсальные этические нормы и принципы деловых и научных коммуникаций.
5. Объясните, в чем заключается специфика функционирования этики в бизнесе.

Доклад (реферат или эссе)

1. Бизнес-этикет. Национальная и культурная специфика.
2. Деловая коммуникация в межкультурном контексте.
3. Общечеловеческие нормы и ценности как основа коммуникаций в современном мире.
4. Этнокультурные нормы деловых коммуникаций.
5. Этнокультурные нормы научных коммуникаций.

Тема 3. Личность в деловых и научных коммуникациях.

Вопросы для самопроверки.

1. Какова психическая структура личности?

2. Кто такие экстраверты и интроверты и как они проявляют себя в деловом общении?
3. Что такое самоподача в деловых отношениях? Из каких составляющих она складывается?
4. В чем заключается интерактивная сторона делового общения?
5. Что такое социально-психологические стереотипы?
6. Что относится к барьерам на пути карьерного роста?
7. Что такое личный план развития?
8. Каковы критерии проверки собственного делового и научного потенциала?

Задания для самостоятельной работы.

1. Обоснуйте необходимость знания психологических качеств людей в деловом общении.
2. Характеризуйте основные механизмы психологической защиты в рамках трудового коллектива.
3. Назовите возможные базовые психологические установки и раскройте их содержание.
4. Объясните, каковы психологические механизмы защиты.
5. Раскройте, что такое экономическая и правовая психология.

Доклад (реферат или эссе)

1. Личностные аспекты деловых коммуникаций.
2. Личностные аспекты научных коммуникаций.
3. Личность и научное сообщество.
4. Самопрезентация личности в деловых коммуникациях.
5. Самопрезентация личности в научных коммуникациях.

Тема 4. Деловые и научные коммуникации в организациях.

Вопросы для самопроверки.

1. Какие стадии проходит рабочая группа в процессе своего формирования?
2. Что такое референтная группа и какова ее роль в жизни коллектива?
3. Что Вы знаете о препятствиях в деле формирования коллектива?
4. Каковы основные направления сплоченности в коллективе?
5. Каковы показатели профессиональной зрелости рабочей группы?
6. В чем заключается неформальное лидерство в коллективе?
7. Что такое власть и когда она возможна?
8. Что такое делегирование полномочий?
9. Каковы основные стили руководства?
10. Каковы типы отношений руководителя и подчиненных?
11. Какие советы Вы бы дали начинающему руководителю?
12. Каковы современные теории конфликтов?
13. Каковы причины возникновения конфликтной ситуации?
14. Какие виды конфликтов Вы знаете?
15. Какие методы управления конфликтом, на Ваш взгляд, являются более эффективными?
16. В чем состоит сущность компромисса при разрешении конфликта?

Задания для самостоятельной работы

1. Назовите основные правила общения по телефону.
2. Расскажите о правилах отношений с клиентами.
3. Раскройте специфику социально-психологического состава рабочей группы.

4. Назовите наиболее типичные ошибки руководителя в отношениях с подчиненными.
5. Проанализируйте основные методы решения конфликтов в коллективе.

Доклад (реферат или эссе)

1. Конфликтные ситуации и способы их преодоления в деловой коммуникации.
2. Конформизм в группе.
3. Основные причины конфликтов в организациях.
4. Основные методы предупреждения конфликтов.
5. Особенности групповых коммуникаций в системе науки.

Тема 5. Публичные выступления в деловых и научных коммуникациях

Вопросы для самопроверки.

1. Каковы компоненты публичного выступления в деловой и научной коммуникации?
2. В чем состоит адаптация публичного выступления к аудитории?
3. В чем различия публичного выступления в деловой и научной коммуникации?
4. Каковы виды публичных выступлений в научной коммуникации?
5. Каковы виды публичных выступлений в деловой коммуникации?
6. В чем специфика выступлений на научных конференциях и конгрессах?

Задания для самостоятельной работы

1. Сформулируйте характеристики публичной речи.
2. Подготовка к деловому публичному выступлению.
3. Подготовка к научному публичному выступлению.
4. Особенности публичных выступлений в научной среде.
5. Подготовка научного доклада.

Доклад (реферат или эссе)

1. Особенности публичных научных выступлений.
2. Научная беседа.
3. Роль трансляции в научных коммуникациях.
4. Эволюция научных коммуникаций.
5. Формы научных коммуникаций.

Тема 6. Структура деловых коммуникаций.

Вопросы для самопроверки.

1. Какие существуют виды коммуникации?
2. Какие формы деловых коммуникаций Вы знаете?
3. Что такое косвенная коммуникация?
4. Каковы стадии подготовки и проведения деловых переговоров?
5. В каких случаях целесообразно проведение деловой дискуссии?
6. В чем цель пресс-конференции?
7. В чем сущность и назначение деловой беседы?
8. Каковы специфика и назначение деловых совещаний?

Задания для самостоятельной работы

1. Значение переговоров в предпринимательской деятельности.
2. Возможные виды ведения переговоров, итоги переговоров; их оценка.

3. Подготовка и проведение делового совещания.
4. Назначение пресс-конференций.
5. Деловая беседа и деловой разговор: сравнительный анализ.

Доклад (реферат или эссе)

1. Виды деловых коммуникаций.
2. Формы деловых коммуникаций.
3. Формальные деловые коммуникации.
4. Техники ведения деловых переговоров.
5. Пресс-конференция: подготовка и проведение.

Тема 7. Виртуальные коммуникации.

Вопросы для самопроверки.

1. В чем состоит специфика виртуальных коммуникаций?
2. Что такое «невидимый колледж» и какова его роль в развитии науки?
3. Характеризуйте виды виртуальных коммуникаций.
4. В чем значение виртуальных коммуникаций в деловых отношениях?
5. В чем значение виртуальных коммуникаций в деловых отношениях в научной среде?
6. Какова роль интернет-конференций в виртуальных коммуникациях?
7. В чем состоят эпистемологические и социологические аспекты виртуальных научных коммуникаций?
8. Какова связь между компьютерной герменевтикой и коммуникациями?
9. Как соотносятся коммуникации и становление научной специальности?

Задания для самостоятельной работы

1. Особенности виртуальных коммуникаций в научной среде.
2. Особенности виртуальных коммуникаций в деловой среде.
3. Роль виртуальных коммуникаций в университетской среде.
4. Достоинства и ограничения Интернет-коммуникаций.
5. Специфика деловых и научных коммуникаций в период глобализации.

Доклад (реферат или эссе)

1. Информационные системы коммуникаций в современном мире.
2. Интернет-совещания, их роль в деловых коммуникациях.
3. Коммуникации и становление научной специальности.
4. Значение веб-сайтов и Интернет-форумов в науке.
5. Электронные библиотеки в системе виртуальных коммуникаций.

Типовые оценочные материалы по теме 6.

Примерные ситуационные задачи (кейсы)

Проанализируйте, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме.

Задание 1. Вам предстоят деловые переговоры с поставщиком оборудования для Вашего предприятия. Одна из Ваших задач – создать благоприятный психологический климат для начала переговоров. Каким образом Вы будете реализовывать эту задачу?

Задание 2. Вам предстоит организовать деловые переговоры с потенциальным клиентом. Составьте план Ваших действий по организации переговоров.

Задание 3. Предположим, что в ходе деловых переговоров Вы начинаете понимать, что Ваш партнер пытается Вами манипулировать. Ваши действия? Какие приемы манипулирования Вы знаете?

Задание 4. Вам предстоят переговоры с американским партнером. К чему Вы должны быть готовы? Какие особенности американского стиля общения Вы должны учитывать?

Задание 5. Вам предстоят переговоры с китайским партнером. К чему Вы должны быть готовы? Какие особенности китайского стиля общения Вы должны учитывать?

Задание 6. Вам предстоят переговоры с немецким партнером. К чему Вы должны быть готовы? Какие особенности немецкого стиля общения Вы должны учитывать?

Задание 7. Вам предстоят переговоры с японским партнером. К чему Вы должны быть готовы? Какие особенности японского стиля общения Вы должны учитывать?

Задание 8. Вам предстоят переговоры с партнером из Великобритании. К чему Вы должны быть готовы? Какие особенности британского стиля общения Вы должны учитывать?

Задание 9. Вам предстоит провести совещание по вопросу выхода на новый рынок сбыта. Разработайте план подготовки совещания.

Задание 10. Вам предстоит провести совещание по вопросу выхода на новый рынок сбыта в качестве председательствующего. Разработайте порядок ведения (Ваши обязанности).

5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

5.1. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): в устной форме по вопросам и решению тестового задания.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК-1.1 Способен анализировать проблемную ситуацию и осуществлять её декомпозицию на отдельные задачи	Анализирует проблемную ситуацию и осуществляет её декомпозицию на отдельные задачи	Собрана полная информация об объекте. Названы все структурные элементы. Между элементами установлены прямые и опосредованные взаимосвязи. Выстроена иерархия элементов. Соотносит системы и различает их в зависимости от уровня сложности. Называет все системы, в которые встроен объект как подсистема.

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
		Точно определяет место объекта в системе более высокого уровня. Характеризует влияние объекта на системы более высокого уровня.
УК-4.1 Способен осуществлять академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке и использовать современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации.	Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке и использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации	Выстроена внутренняя логика деловой коммуникации. Слышит собеседника. В тексте не допущено языковых ошибок. Выполнены требования по оформлению документа. Содержание документа логически выстроено в соответствии с выбранной формой. Не испытывает затруднений в выборе языковых средств. Речь грамотная, свободная. Слышит собеседника адекватно реагирует на его аргументацию. Не допускает речевых ошибок. Владеет специфической лексикой, распространенной в деловой сфере. Использована специфическая лексика, применяемая в деловой сфере.
УК-5.1 Способен проводить анализ разнообразия культур, их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия	Демонстрирует понимание особенностей различных культур и наций	Адекватно определены основные этапы становления и развития гостиничного бизнеса в России и в мире; общие закономерности становления и развития гостиничного бизнеса в различных странах мира с древнейших времен до нашего времени.

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Перечень вопросов к зачёту

Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Сущность и назначение дисциплины «Деловые и научные коммуникации».
2. Нравственные основы делового общения.
3. Основная тактика при прохождении собеседования.
4. Основы ведомственного общения.
5. Отношения с коллегами, подчиненными, руководством.
6. Правила общения по телефону и другим электронным средствам связи.
7. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет.
8. Особенности публичного выступления.
9. Требования к деловой письменной речи.
10. Понятие рабочей группы. Профессиональная зрелость рабочей группы.

11. Стили руководства и типы отношений в системе «руководитель – подчиненный».
12. Роль руководителя в становлении коллектива.
13. Современные теории конфликтов.
14. Понятие конфликта и конфликтной ситуации.
15. Виды конфликтов и способы их разрешения.
16. Подготовка и проведение переговоров.
17. Тактика ведения переговоров.
18. Психологические типы деловых собеседников и тактика поведения с ними.
19. Социальные стереотипы, их роль в организации делового общения.
20. Ролевое поведение в деловом общении.
21. Проблема самоподачи в деловых отношениях.
22. Назначение делового этикета.
23. Правила проведения деловой беседы.
24. Деловая дискуссия.
25. Виды деловых коммуникаций.
26. Понятие «научная коммуникация».
27. Понятие «научное сообщество».
28. Классические формы коммуникаций в науке.
29. Инновационные формы научных коммуникаций.
30. Понятие научной информации.
31. Личность и научное сообщество.

Примеры тестовых заданий для контроля знаний

Выберите один правильный ответ. Составьте список ответов на вопросы теста, выполняя задания, сформулированные в каждом вопросе теста.

1. Формой деловой коммуникации является:

- конфликт
- письменная
- договорная

2. К традиционным средствам научной коммуникации относится:

- документальный источник информации
- электронная почта
- подведение итогов беседы

3. К фазам деловых переговоров относится:

- приветствие
- аргументирование
- примирение сторон

4. Новой формой научных коммуникаций является:

- веб-серфинг
- конференция
- диспут

Шкала оценивания

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденного Приказом Ректора РАНХиГС при Президенте РФ от 30.01.2018 г. № 02-66 (п.10 раздела 3 (первый абзац) и п.11), а также Решения Ученого совета Северо-западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 19.06.2018, протокол № 11.

На «зачтено» оцениваются ответ, в котором системно, логично и последовательно изложен материал на все поставленные вопросы. Кроме того, студент должен показать способность делать самостоятельные выводы, комментировать излагаемый материал. При этом допускаются некоторые затруднения с ответами, например, затруднения с примерами из практики, затруднения с ответами на дополнительные вопросы.

«Не зачтено» ставится в случае, когда студент не знает значительной части учебного материала, допускает существенные ошибки; знания носят бессистемный характер; на большинство дополнительных вопросов даны ошибочные ответы; ответ дается не по вопросу.

Опрос проводит преподаватель по всем темам дисциплины. Знания, умения, навыки студента при проведении опроса оцениваются «зачтено», «не зачтено». Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.

Тестирование. При оценивании учитывается процент правильных ответов на вопросы теста. Менее 60% правильных ответов – оценка «не зачтено». Более 60% правильных ответов – оценка «зачтено».

Оценка	Требования к знаниям
«Зачтено»	Дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос; показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения (свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др.); в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности; ответ изложен литературным грамотным языком; на возникшие вопросы преподавателя магистрант дает чёткие, конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала.
«Не зачтено»	Дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, допущены существенные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий; в ответе отсутствуют доказательные выводы; речь неграмотная.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Студент допускается к зачету по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и

мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Зачеты организуются в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность зачета для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Зачет не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 30-40 минут. При явке на зачет обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время зачета обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

В случае проведения зачета, преподавателю предоставляется право задавать магистрантам дополнительные вопросы в рамках рабочей учебной программы дисциплины в объеме, не превышающем объема билета. При сдаче зачета, магистрант, испытывающий затруднения при подготовке к ответу по вопросу, имеет право получить у преподавателя второй вопрос с соответствующим продлением времени на подготовку. При этом окончательная оценка снижается на один балл. Выбор третьего вопроса не допускается.

Оценка за зачет проставляется в экзаменационной ведомости и зачетных книжках магистрантов, при этом оценки «незачет» в зачетную книжку магистрантов не проставляются.

Обучение по дисциплине Б1.О.01 «Деловые и научные коммуникации» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов, включая подготовку к зачёту. Практические занятия дисциплины «Деловые и научные коммуникации» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

Подготовка к лекции

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
 - узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;

- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

Подготовка к опросу представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) для проведения опроса;
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);
- разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

Выбранная студентом тема (проблема) должна быть актуальна на современном этапе развития, должен быть представлен подробный план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии, временной регламент обсуждения, даны возможные варианты ответов, использованы примеры из науки и практики.

Методические указания по организации самостоятельной работы

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающихся во всех формах учебных занятий, определенных для данной дисциплины.

Самостоятельная работа обучающихся предполагает изучение в соответствии с данными методическими рекомендациями учебной и научной литературы, нормативных документов, данных научных исследований, материалов интернет-источников, а также выполнение практических заданий, подготовку докладов и реферата, подготовку к тестированию, к опросам на занятиях и к зачету. Рекомендации по научной литературе, информационным источникам и учебно-методическому обеспечению самостоятельной работы содержатся в разделе 7 данной РПД.

Контроль самостоятельной работы осуществляется на семинарских или лекционных занятиях путем опроса и проверки выполнения письменных работ и творческих заданий.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Доклад – это официальное сообщение, посвященное заданной теме, которое может содержать описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Доклад должен быть представлен в письменной форме преподавателю и изложен устно во время занятия. Структура доклада включает:

1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле и вводятся основные термины доклада, а также тематические разделы содержания доклада;
- намечаются методы решения представленной в докладе проблемы и предполагаемые результаты.

2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

- приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Текст доклада должен быть построен в соответствии с регламентом предстоящего выступления: не более десяти минут.

Методические рекомендации по подготовке реферата

Реферат – это самостоятельное, содержательное исследование по выбранной теме.

Подготовка реферата предусматривает:

- изучение литературы, справочных и научных источников (включая зарубежные) по теме исследования;
- самостоятельный анализ основных концепций по изучаемой проблеме;
- уточнение основных понятий и научных положений;
- резюмирование полученных выводов.

Структура реферата должна способствовать раскрытию избранной темы и ее составных элементов:

- во введении должно быть указано: актуальность выбранной темы, ее значимость, цели и задачи, объект и предмет исследования, методы достижения поставленных целей и задач, обзор библиографии по теме работы;
- основная часть работы должна содержать не менее двух глав, разбитых на параграфы.

Деление параграфов на подпараграфы нецелесообразно. Названия параграфов не должны повторять название темы реферата. В конце каждого параграфа и каждой главы делается небольшой вывод. Все части должны быть изложены в строгой логической последовательности и взаимосвязи.

Текст целесообразно иллюстрировать схемами, таблицами, диаграммами, графиками, рисунками и т. д.

В заключении должны быть сформулированы основные выводы, сделанные в результате исследования.

Список использованной литературы должен содержать не менее 10-20 названий, включая нормативно-правовые акты.

Текст реферата должен продемонстрировать знание студентом основной литературы по данной теме, умение выделить проблему и определить методы ее решения, умение последовательно изложить существо рассматриваемых вопросов, приемлемый уровень языковой грамотности, включая владение функциональным стилем научного изложения.

Объем реферата должен составлять 15-20 страниц печатного текста. В указанный объем не включаются приложения, которые сшиваются вместе с работой.

Работа имеет титульный лист, структурный план и соответствующее оформление. В работе используется сплошная нумерация страниц. Второй страницей является содержание работы. На титульном листе номер страницы не проставляется. Введение, каждая глава, заключение, а также список использованных источников начинаются с новой страницы.

Методические рекомендации по подготовке эссе

Эссе – это вид письменной аналитической работы небольшого объема (до 5 страниц) и свободной композиции, выражающий индивидуальную позицию по конкретному вопросу или теме. Целью написания эссе является закрепление теоретических знаний и практических навыков обучающихся, развитие их способностей к ведению полемики и аргументации выводов и заключений. При написании эссе следует:

- последовательно проанализировать проблему, затронутую в тексте (цитате);
- структурировать информацию;
- выделить причинно-следственные связи;
- четко и грамотно сформулировать собственную позицию;
- использовать основные термины и понятия;
- обосновать заключения соответствующими примерами и данными;
- обобщить изложенные тезисы в итоговой части работы.

Текст эссе представляется преподавателю и является основой для дальнейшего обсуждения.

Рекомендации по подготовке к тестированию

Тестирование является формами контроля успеваемости обучающихся, оценки уровня овладения теоретическими знаниями и навыками применения этих знаний при решении практических задач. Подготовка к тестированию предполагает:

- ознакомление с материалами лекций;
- изучение учебной литературы, справочных и научных источников;
- уточнение терминов, основных понятий и категорий;
- самостоятельный подбор информации, необходимой для аргументации авторской позиции.

Все вопросы и задания тестов ориентированы на систематизацию знаний обучающихся, развитие способностей к самостоятельной аналитической деятельности.

Результаты контрольных работ и тестов признаются положительными, если 75% ответов являются правильными.

Методические рекомендации по защите кейсов

Кейсы – это проблемные ситуации, специально разработанные на основе фактического материала для оценки умений и навыков обучающихся.

Цель метода применения кейсов - научить обучающихся, анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать наиболее рациональное решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать и анализировать их.

На знакомство и решение кейса обучающемуся отводится 30 мин. Обучающийся знакомится с материалом кейса. Осмысливает ситуацию. Если необходимо, собирает необходимую информацию по ситуации. Рассматривает альтернативы решения проблемы и находит ее верное или оптимальное решение. Обучающийся презентует (защищает) свое решение. Преподаватель оценивает качество выполнения задания по критериям: диагностики

проблемы, качества предложений и рекомендаций по решению кейса, качества изложения материала.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1. Основная литература

1. Культура речи и методика делового общения : учебное пособие для магистров / составитель Т.В. Веселкова. - Саратов : Вузовское образование, 2020. - 146 с. - (Высшее образование) . - Текст : электронный. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/101133.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей. - ISBN 978-5-4487-0758-2.- Текст: электронный. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/101133.html>
2. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/431323>
3. Скибицкий, Э. Г. Научные коммуникации : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 204 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-08934-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/442349>

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Федотова Е.Л. Информационные технологии в науке и образовании: Учебное пособие /Е.Л. Федотова, А.А. Федотов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015
2. Чамкин А.С. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 350 с.
3. Шарков, Ф. И. Интерактивные электронные коммуникации (возникновение "Четвертой волны") [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ф. И. Шарков. - 2-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. - 260 с.
4. Иванова С. Развитие потенциала сотрудников: Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации [Электронный ресурс]: Светлана Иванова, Дмитрий Болдогоев, Эмма Борчанинова, Анна Глотова, Оксана Жигилий. — 5-е изд. — М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2014. — 279 с. //http://znanium.com
5. Коммуникология: основы теории коммуникации[Электронный ресурс]/Шарков Ф. И., 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 488 с.//http://znanium.com
6. Кузнецов И.Н. Деловое письмо [Электронный ресурс]: Учебносправочное пособие для бакалавров / И.Н. Кузнецов; Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 196 с. //http://znanium.com
7. Михайлова К.Ю. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие / К.Ю. Михайлова, А.В. Трухачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. — 368 с.//http://znanium.com 34

8. Профессиональная этика и психология делового общения[Электронный ресурс]: Учебное пособие [Электронный ресурс]/ И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. - 304 с. //http://znanium.com
9. Речевая коммуникация: Учебник [Электронный ресурс]/ О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 272 с. //http://znanium.com
10. Социальные коммуникации[Электронный ресурс]: Учебник / Н.А. Ореховская. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 224 с. //http://znanium.com
11. Социология массовой коммуникации[Электронный ресурс]: Учебник / В.И. Гостенина, А.Г. Киселев. - 2-е изд., перераб. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 336 с. //http://znanium.com
12. Социология коммуникации[Электронный ресурс]: Учебное пособие/ А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 295 с. //http://znanium.com
13. Шарков Ф.И. Интерактивные электронные коммуникации (возникновение — Четвертой волны) [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Ф.И. Шарков. - 2-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. - 260 с. //http://znanium.com
14. Этика деловых отношений[Электронный ресурс]: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 176 с. //http://znanium.com
15. Этика деловых отношений[Электронный ресурс]: Учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; ГУУ - 2-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 424 с. //http://znanium.com
16. Этика деловых отношений[Электронный ресурс]: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с. //http://znanium.com
17. Яскевич Я.С. Переговорный процесс в социально-экономической деятельности[Электронный ресурс]: учеб. пособие / Я.С. Яскевич. – Минск: Высшая школа, 2014. – 367 с.//http://znanium.com
18. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: теория и практика : учебник для бакалавров / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 370 с.

7.2. Дополнительная литература

1. Авдониная, Лионора Николаевна. Письменные работы научного стиля : [учеб. пособие] / Л. Н. Авдониная, Т. В. Гусева. - М. : ФОРУМ [и др.], 2017. - 70, [1] с. - (Высшее образование). Библиогр.: с. 52-53 и в прил. - ISBN 978-5-91134-670-6. - ISBN 978-5-16-006044-6 : 431.20.
2. Колесникова, Наталия Львовна. Деловое общение = Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 11-е изд., стер. - Электрон. дан. - М. : Флинта, 2016. - 152 с. Загл. с экрана. - ISBN 978-5-89349-521-8 : 0.00.
3. Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-

- 0386-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html>
4. Культура речи. Научная речь : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / В. В. Химик [и др.] ; под редакцией В. В. Химики, Л. Б. Волковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 270 с. — (Бакалавр и магистр. Модуль). — ISBN 978-5-534-06603-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/434624>
 5. Травин, Виктор Валентинович. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / В. В. Травин, М. И. Магура, М. Б. Курбатова ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте Рос. Федерации. - Электрон. дан. - М. : Дело, 2016. - 136 с. - (Модульная программа "Руководитель XXI века" ; модуль 2). Загл. с экрана. - ISBN 978-5-7749-1088-5 : 0.00.
 6. Шарков, Феликс Изосимович. Интегрированные коммуникации [Электронный ресурс] : реклама, паблик рилейшнз, брендинг : учеб. пособие / Ф. И. Шарков. - Электрон. дан. - М. : Дашков и К [и др.], 2016. - 324 с. Загл. с экрана. - ISBN 978-5-394-00792-7 : 0.00.

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не предусмотрено.

7.4. Интернет-ресурсы

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

Англоязычные ресурсы

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус

основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

7.5. Иные источники

1. <http://www.orator.su> - ассоциация тренеров-лицензиатов Университета риторики и ораторского мастерства, содержит библиотеку статей по ораторскому искусству и личностному развитию.
2. www.e-executive.ru - обучающееся Сообщество менеджеров. К участию в проекте привлечены лучшие отечественные и зарубежные компании и организации, признанные во всем мире эксперты, аналитики и консультанты. Информационные ресурсы сайта представляют стратегическую информацию для менеджеров-профессионалов.
3. <http://www.aup.ru> - Бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.
4. <http://ecsocman.hse.ru> - Федеральный образовательный портал "Экономика. Социология. Менеджмент" - это система тематических профессиональных сайтов, выполненных по сходному замыслу и работающих в единых стандартах обмена информацией.
5. <http://window.edu.ru> - Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" объединяет в единое информационное пространство электронные ресурсы свободного доступа для всех уровней образования в России. В разделе «Библиотека» представлено более 28 000 учебно-методических материалов.
6. <http://www.mevriz.ru/> - журнал содержит материалы по теории, организации и экономике менеджмента, управлению персоналом, финансовому и отраслевому менеджменту, управлению международным бизнесом, управленческому консалтингу, новым технологиям менеджмента.
7. <http://www.reputationinstitute.com/> - Институт изучения репутации (Reputation Institute), США.
8. <http://www.rjm.ru/> - научный журнал в области управления «Российский журнал менеджмента».

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные классы для проведения лекций и практических занятий
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр

видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
--

Программные, технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов:

Пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (справочные системы, н-р, Консультант или Гарант, поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Допускается применение системы дистанционного обучения с использованием платформ TEAMS, Zoom, Skype for Business, СДО Moodle