

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Центр бакалавриата Менеджмент



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор  
по образовательной деятельности КФУ  
Проф. Таюрский Д.А.

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа дисциплины**  
Деловое общение Б1.Б.27

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Карасик Е.А.

**Рецензент(ы):**

Разумовская Е.М.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой:

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No

Казань  
2016

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) заместитель директора по воспитательной и социальной работе Карасик Е.А. директорат ИУЭФ Институт управления, экономики и финансов , Elena.Karasik@kpfu.ru

## 1. Цели освоения дисциплины

Цель изучения курса 'Деловое общение' - овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками эффективного делового общения на уровне современной науки и практического опыта, позволяющими оптимизировать управленческие решения, предупреждать и преодолевать коммуникативные барьеры, кризисные и конфликтные коммуникации профессиональной деятельности и личной жизни, устанавливать и развивать позитивные и надежные контакты в рамках российского и мирового сообщества, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создании благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.Б.27 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 2 курсе, 3 семестр.

образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к обязательные дисциплины. Осваивается на 1 курсе, 2 семестр.

Изучение делового общения базируется на знаниях курса 'Русский язык и культура речи'. Знания и умения, усвоенные студентами в процессе делового общения, закладывают необходимое основание для изучения всех дисциплин профессионального цикла.

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-10 (общекультурные компетенции)	способен критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков в деловой коммуникации
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способен логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь по вопросам, касаемым делового
ОК-7 (общекультурные компетенции)	готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе при осуществлении деловой коммуникации
ОК-9 (общекультурные компетенции)	способен к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства в деловом общении
ПК-11 (профессиональные компетенции)	способен организовать деятельность малой группы, созданной для реализации деловой коммуникации

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- сущность понятий 'деловое общение', 'коммуникация', 'коммуникативный процесс', 'коммуникативное пространство' и современных методологических подходов к их анализу;
- основы научных представлений о сущности, особенностях, специфике и видах коммуникативных технологий в деловом общении;
- теорию вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности;
- базовые нормы делового общения;
- социокультурные особенности представителей разных народов, специфику их коммуникативной культуры.

2. должен уметь:

- действовать в ситуации конфликта, преодолевать коммуникативные барьеры, эффективно применять психологические механизмы позитивного воздействия на деловое общение;
- осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров.

3. должен владеть:

- навыками распознавания и нейтрализации манипулятивных и 'грязных технологий', парирования приемов 'психологической' и 'информационной' войны;
- навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности;
- навыками межкультурного, межкультурного диалога;
- методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора;

Демонстрировать способность и готовность решать следующие профессиональные задачи:

- подготовка информационных обзоров по вопросам делового общения;
- участие в подготовке и принятии решений по вопросам организации делового общения в деятельности экономических служб и подразделений предприятий различных форм собственности.

#### **4. Структура и содержание дисциплины/ модуля**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 3 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### **4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю**

### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Предмет и задачи делового общения	3		3	3	0	устный опрос
2.	Тема 2. Психология личности	3		3	3	0	устный опрос
3.	Тема 3. Социально-психологическая сущность конфликтов	3		3	3	0	письменная работа
4.	Тема 4. Речевая культура делового человека	3		3	3	0	устный опрос
5.	Тема 5. Психология лидерства	3		3	3	0	устный опрос
6.	Тема 6. Невербальные средства в деловой разговорной практике	3		3	3	0	устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	зачет
	Итого			18	18	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Предмет и задачи делового общения

###### **лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Понятие делового общения в современной психологии. Сущность и функции делового общения. Особенности проявления перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон в деловом общении. Виды, уровни и структурные компоненты делового общения. Условия и формы реализации делового общения.

###### **практическое занятие (3 часа(ов)):**

Понятие делового общения в современной психологии. Сущность и функции делового общения. Особенности проявления перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон в деловом общении. Виды, уровни и структурные компоненты делового общения. Условия и формы реализации делового общения.

##### Тема 2. Психология личности

###### **лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Понятие личности в психологии. Структура личности в разных психологических теориях. Формирование личности. Основные этапы развития личности. Понятие о кризисном развитии личности.

###### **практическое занятие (3 часа(ов)):**

Понятие личности в психологии. Структура личности в разных психологических теориях. Формирование личности. Основные этапы развития личности. Понятие о кризисном развитии личности.

##### Тема 3. Социально-психологическая сущность конфликтов

###### **лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Виды барьеров в деловом общении. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Понятие фрустрации. Классификация поведенческих реакций в ситуации фрустрации.

**практическое занятие (3 часа(ов)):**

Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Виды барьеров в деловом общении. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Понятие фрустрации. Классификация поведенческих реакций в ситуации фрустрации.

**Тема 4. Речевая культура делового человека**

**лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Культура речи в деловом общении. Деловой разговор как особая разновидность деловой речи. Основные требования к деловому разговору. Психологическая культура делового разговора. Создание благоприятного психологического климата в процессе деловой беседы. Психологические особенности эффективного слушания. Обратная связь в деловом общении. Этика использования средств выразительности деловой речи.

**практическое занятие (3 часа(ов)):**

Культура речи в деловом общении. Деловой разговор как особая разновидность деловой речи. Основные требования к деловому разговору. Психологическая культура делового разговора. Создание благоприятного психологического климата в процессе деловой беседы. Психологические особенности эффективного слушания. Обратная связь в деловом общении. Этика использования средств выразительности деловой речи.

**Тема 5. Психология лидерства**

**лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Руководство и лидерство. Социально- психологические методы воздействия на человека. Основные социально-психологические теории. Социометрия и референтометрия

**практическое занятие (3 часа(ов)):**

Руководство и лидерство. Социально- психологические методы воздействия на человека. Основные социально-психологические теории. Социометрия и референтометрия

**Тема 6. Невербальные средства в деловой разговорной практике**

**лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Место и функции невербальной коммуникации в деловом общении. Основные каналы невербальной коммуникации (кинесика, мимика, контакт глазами, жесты, проксемика, визуальное общение, такесика). Проблема интерпретации невербальных средств в практике делового общения

**практическое занятие (3 часа(ов)):**

Место и функции невербальной коммуникации в деловом общении. Основные каналы невербальной коммуникации (кинесика, мимика, контакт глазами, жесты, проксемика, визуальное общение, такесика). Проблема интерпретации невербальных средств в практике делового общения

**4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Предмет и задачи делового общения	3		подготовка к устному опросу	6	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Психология личности	3		подготовка к устному опросу	6	устный опрос
3.	Тема 3. Социально-психологическая сущность конфликтов	3		подготовка к письменной работе	6	письменная работа
4.	Тема 4. Речевая культура делового человека	3		подготовка к устному опросу	6	устный опрос
5.	Тема 5. Психология лидерства	3		подготовка к устному опросу	6	устный опрос
6.	Тема 6. Невербальные средства в деловой разговорной практике	3		подготовка к устному опросу	6	устный опрос
	Итого				36	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Освоение дисциплины 'Деловое общение' предполагает использование как традиционных (лекции, практические занятия с использованием методических материалов), так и инновационных образовательных технологий с использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: разбор конкретных ситуаций, тренинги, тесты и др.

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

### Тема 1. Предмет и задачи делового общения

устный опрос , примерные вопросы:

Понятие делового общения в современной психологии. Сущность и функции делового общения. Особенности проявления перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон в деловом общении.

### Тема 2. Психология личности

устный опрос , примерные вопросы:

Понятие личности в психологии. Структура личности в разных психологических теориях. Формирование личности. Основные этапы развития личности. Понятие о кризисном развитии личности

### Тема 3. Социально-психологическая сущность конфликтов

письменная работа , примерные вопросы:

Современные подходы к психологии делового общения. 2. Структура и основные нарушения процесса коммуникации в деловом общении. 3. Правила эффективной коммуникации в деловом общении. 7 4. Основные принципы и техники построения партнерских отношений в деловом взаимодействии. 5. Приемы противостояния негативному психологическому влиянию в процессе делового общения.

### Тема 4. Речевая культура делового человека

устный опрос , примерные вопросы:

Культура речи в деловом общении. Деловой разговор как особая разновидность деловой речи. Основные требования к деловому разговору. Психологическая культура делового разговора. Создание благоприятного психологического климата в процессе деловой беседы. Психологические особенности эффективного слушания. Обратная связь в деловом общении. Этика использования средств выразительности деловой речи

### **Тема 5. Психология лидерства**

устный опрос , примерные вопросы:

Руководство и лидерство. Социально- психологические методы воздействия на человека. Основные социально-психологические теории. Социометрия и референтометрия

### **Тема 6. Невербальные средства в деловой разговорной практике**

устный опрос , примерные вопросы:

Место и функции невербальной коммуникации в деловом общении. Основные каналы невербальной коммуникации (кинесика, мимика, контакт глазами, жесты, проксемика, визуальное общение, такесика). Проблема интерпретации невербальных средств в практике делового общения.

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

1. Этические механизмы и принципы деловых отношений.
2. Сущность общения.
3. Структура общения (коммуникация, интеракция и перцепция).
4. Цели, содержание и средства общения.
5. Стили и виды общения.
6. Коммуникативные помехи и барьеры в деловом общении.
7. Коммуникативные барьеры в общении.
8. Способы вербального воздействия.
9. Деловая беседа (виды, цели, методы проведения).
10. Культура речи делового человека.
11. Манеры ведения разговора.
12. Понятие о невербальных средствах общения.
13. Цели и задачи невербального общения.
14. Природа конфликта и виды конфликтов.
15. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.
16. Психологические защитные механизмы личности.
17. Виды и формы, этапы делового общения.
18. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров.
19. Этические нормы делового общения.
20. Этикет в деятельности делового человека.
21. Критерии этического уровня деловых отношений.
22. Невербальные коммуникации в структуре общения.
23. Правила поведения для конфликтногенных людей.
24. Стрессовые факторы делового общения.
25. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизации их последствий.
26. Психологические концепции структуры личности.
27. Этические императивы руководителя в отношениях с подчиненными.
28. Правила эффективности деловых отношений.
29. Гармония внутреннего содержания и внешнего облика делового человека.
30. История этикета и его виды. Специфика делового этикета.
31. Деловое совещание: методика и правила его подготовки и проведения.



32. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы осуществления и восприятия.
33. Деловая репутация как важная нравственная ценность делового общения.
34. Стрессы: причины, источники, профилактика.
35. Психологические типы личности как фактор деловых коммуникаций.
36. Риторические законы и рекомендации о построении, правилах и приемах публичного выступления.
37. Правила подготовки и прочтения доклада, проведения деловой беседы.
38. Практика проведения деловых совещаний.
39. Отличие совещания от заседания.
40. Соционические типы в деловом общении.
41. Правила постановки вопросов и ответов на них для достижения активизации делового общения. Техника активизации слушания.
42. Отличия дискуссии, спора, полемики
43. Правила цивилизованной дискуссии.
44. Сущность референтности и интернальности как качеств делового человека.
45. Смысл понятий эмпатия, "строуксы", раппорт.
46. Толерантность, ее значимость в культуре современного делового человека.
47. Этические основы и тактические приемы конструктивной критики.
48. Приемы рационального реагирования на критику, снижающие ее "болевого порог".
49. Современные нормы ведения деловой переписки. Типы деловых писем.
50. Тип информации, передаваемой только в письменном виде, в отдельных случаях - только от руки.
51. Современные этикетные нормы делового общения по телефону.
52. Сущность, причины и виды коммуникативных и психологических барьеров
53. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной оптимизации общения.
54. Характерные черты переговорного процесса как вида делового общения.
55. Этапы прохождения переговорного процесса и задачи на каждом из них.

### **7.1. Основная литература:**

- 1.Аминов И.И. Психология делового общения: учебник. - Изд-во ЮНИТИ-ДАНА, 2007 г. - 287 с. ([www.knigafund.ru](http://www.knigafund.ru))
- 2.Асадов А.Н., Косалимова О.А., Покровская Н.Н. Культура делового общения: Учебное пособие. - Спб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010-156 с.
- 3.Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М.И., Тумина Л.Е., Петрунин Ю.Ю. Этика деловых отношений. - М.: Изд-во Форум, 2010. - 176 с.
- 4.Бороздина Г.В. Психология делового общения. - М; ИНФРА-М, 2001.
- 5.Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие. - Изд-во ЮНИТИ-ДАНА, 2008 г. - 431с. ([www.knigafund.ru](http://www.knigafund.ru))
- 6.Караяни А.Г., Цветков В.Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие. - Изд-во ЮНИТИ-ДАНА; Закон и право, 2011 г. - 247 с. ([www.knigafund.ru](http://www.knigafund.ru))
- 7.Кибанов А.Я., Захаров В.Г. Этика деловых отношений: учебник. - М.: Инфра-М., 2007
- 8.Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие. - Изд-во Дашков и К, 2012 г. - 528 с. ([www.knigafund.ru](http://www.knigafund.ru))
- 9.Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций. - Спб., 2000.

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Беннет К. Деловой этикет и протокол: Краткое руководство для профессионалов. - М.: ОМЕГА-Л, 2006
2. Бойко В.В., Ковалев А.Г., Панферов В.Н., Социально-психологический климат коллектива и личность. М., Мысль, 2010.
3. Гравицкий А. Основы деловой этики / А. Гравицкий - Ростов н/Д: Феникс, Спб.: Северо-Запад, 2007. - 180 с.
4. Де Джардж Р.Т. Деловая этика: учебник курс для колледжей и университетов. - М.: Прогресс: РИПОЛ КЛАССИК, 2003
5. Захаров Д.К., Кибанов А.Я., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. Учебник. - М.: Инфра-М, 2008. - 424 с.
6. Капто А.С. Профессиональная этика / А.С. Капто. М.; Ростов н/Д: СКАГС, 2006.
7. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: учеб. пособие. - Ростов н/Д: Феникс, 2007
8. Крегер О., Тьюсон Дж. М. Типы людей и бизнес. Как 16 типов личности определяют ваши успехи на работе: пер. с англ. - М.: Персей Вече АСТ, 1995
9. Кузнецов И.Н. Бизнес-этика / И.Н. Кузнецов. - М.: Дашков и Ко, 2007. - 496 с.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

Библиотека Гумер [сайт]. Большая коллекция книг по гуманитарным и естественным наукам - URL [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Psihol/\\_Index.php](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/_Index.php)  
Ведущий портал о кадровом менеджменте HR-менеджмент - [www.hrm.ru](http://www.hrm.ru)  
Википедия: свободная энциклопедия - [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)  
Журнал ?Работа с персоналом - [www.hr-journal.ru](http://www.hr-journal.ru)  
Электронная библиотека учебников [сайт]. Коллекция учебной литературы по социально-экономическим и гуманитарным дисциплинам - URL: <http://studentam.net/>

### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Деловое общение" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Мультимедийный проектор в комплекте с разработанными слайдами по темам дисциплины, интерактивная доска.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам.

ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент сферы услуг .

Автор(ы):

Карасик Е.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.