

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.

*подписано электронно-цифровой подписью*

**Программа дисциплины**  
Деловое общение Б1.Б.30

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: Фахрутдинова Е. В.

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 949918818

Казань  
2018

## 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.30 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 1 курсе, 2 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел ' Б1.В.ОД.4 Дисциплины (модули)' основной 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, межцивилизационного диалога;
- методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора;

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- 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 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет во 2 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. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики	2		4	4	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения	2		4	4	0	Эссе
3.	Тема 3. Структура делового общения	2		4	4	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Деловые переговоры	2		4	4	0	Письменная работа
5.	Тема 5. Этика делового общения и этикет в деловом общении	2		10	12	0	Устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	2		0	0	0	Зачет
	Итого			26	28	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики *лекционное занятие (4 часа(ов)):*

Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы. Сущность общения. Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Общение как восприятие, осознание, взаимодействие. Конформизм и неконформизм. Референтная группа. Идентификация, рефлексия, стереотипы. Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения. Особенности и механизмы коммуникативного воздействия в условиях кризиса: семиотичный, коммуникативный, когнитивный. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной и инструментальной оптимизации общения. Слухи и сплетни: приемы нейтрализации негативного влияния. Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки.

##### *практическое занятие (4 часа(ов)):*

Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы. Сущность общения. Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Общение как восприятие, осознание, взаимодействие. Конформизм и неконформизм. Референтная группа. Идентификация, рефлексия, стереотипы. Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения. Особенности и механизмы коммуникативного воздействия в условиях кризиса: семиотичный, коммуникативный, когнитивный. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной и инструментальной оптимизации общения. Слухи и сплетни: приемы нейтрализации негативного влияния. Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки.

## **Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения**

### ***лекционное занятие (4 часа(ов)):***

Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение. Основы деловой риторики. Ораторская речь: законы построения публичного выступления, принципы речевого воздействия и риторический инструментарий. Этика и приемы использования средств выразительности деловой речи. Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс

### ***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение. Основы деловой риторики. Ораторская речь: законы построения публичного выступления, принципы речевого воздействия и риторический инструментарий. Этика и приемы использования средств выразительности деловой речи. Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс

## **Тема 3. Структура делового общения**

### ***лекционное занятие (4 часа(ов)):***

Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения. Деловой разговор и деловая беседа. Спор, дискуссия, полемика. Собеседование. ?Мозговой штурм?. ?Круглый стол?. Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Национально-психологические типы делового общения.

### ***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения. Деловой разговор и деловая беседа. Спор, дискуссия, полемика. Собеседование. ?Мозговой штурм?. ?Круглый стол?. Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Национально-психологические типы делового общения.

## **Тема 4. Деловые переговоры**

### ***лекционное занятие (4 часа(ов)):***

Современные подходы к организации эффективного переговорного процесса. Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация. Этапы и структурно-логическая схема переговорного процесса. Специфика задач, решаемых на предпереговорной, переговорной и постпереговорной стадии. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Этические и культурные компоненты современных переговорных технологий. Правила, помогающие убедить партнера по переговорам. Специфические правила и приемы ведения переговоров в экстремальных условиях. Предпосылки конструктивного разрешения споров и конфликтов, преодоление переговорных тупиков.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Современные подходы к организации эффективного переговорного процесса. Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация. Этапы и структурно-логическая схема переговорного процесса. Специфика задач, решаемых на предпереговорной, переговорной и постпереговорной стадии. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Этические и культурные компоненты современных переговорных технологий. Правила, помогающие убедить партнера по переговорам. Специфические правила и приемы ведения переговоров в экстремальных условиях. Предпосылки конструктивного разрешения споров и конфликтов, преодоление переговорных тупиков.

**Тема 5. Этика делового общения и этикет в деловом общении**

**лекционное занятие (10 часа(ов)):**

Этика делового общения: универсальные этические и психологические нормы, принципы и закономерности. Этические нормы общения Этические проблемы и ?вечные? моральные дилеммы деловой сферы. Корпоративная мораль и правила этики делового общения. Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения в России. Деловые приемы как важная форма поддержания и развития деловых отношений. Виды деловых приемов и их организация, принципы и правила составления меню и подбора напитков. Правила поведения за столом. Искусство комплиментов. Строуксы. Правила вручения подарков

**практическое занятие (12 часа(ов)):**

Этика делового общения: универсальные этические и психологические нормы, принципы и закономерности. Этические нормы общения Этические проблемы и ?вечные? моральные дилеммы деловой сферы. Корпоративная мораль и правила этики делового общения. Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения в России. Деловые приемы как важная форма поддержания и развития деловых отношений. Виды деловых приемов и их организация, принципы и правила составления меню и подбора напитков. Правила поведения за столом. Искусство комплиментов. Строуксы. Правила вручения подарков

**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. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики	2		подготовка к устному опросу	10	устный опрос
2.	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения	2		подготовка к эссе	10	эссе
3.	Тема 3. Структура делового общения	2		подготовка к устному опросу	10	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
4.	Тема 4. Деловые переговоры	2		подготовка к письменной работе	10	письменная работа
5.	Тема 5. Этика делового общения и этикет в деловом общении	2		подготовка к устному опросу	14	устный опрос
	Итого				54	

## 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. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики

устный опрос , примерные вопросы:

Общение как восприятие, осознание, взаимодействие. Конформизм и неконформизм. Референтная группа. Управление деловым общением. Корпоративная культура организации и место делового общения в ней. Особенности делового общения в России и в мире. Формы делового общения

### Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения

эссе , примерные темы:

Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Этика и приемы использования средств выразительности деловой речи. Культура речи делового человека. Манера ведения разговора. Основные ошибки в речи деловых партнеров. Способы вербального воздействия. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения.

### Тема 3. Структура делового общения

устный опрос , примерные вопросы:

Цели делового общения. Содержание делового общения. Средства делового общения . Структура делового общения (коммуникация, интеракция, перцепция). Правила эффективности деловых отношений. Стили делового общения. Коммуникативные барьеры в деловом общении.

### Тема 4. Деловые переговоры

письменная работа , примерные вопросы:

Стили делового общения в процессе переговоров. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров. Методы ведения переговоров. Американская школа переговоров ( Р.Фишер, У.Юри). Манипуляции в переговорном процессе. Этика и культура переговорного процесса.

### Тема 5. Этика делового общения и этикет в деловом общении

устный опрос , примерные вопросы:



Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения в России. Деловые приемы как важная форма поддержания и развития деловых отношений. Виды деловых приемов и их организация, принципы и правила составления меню и подбора напитков

### **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 конфликтогенных 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. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс] / Титова Л.Г.. - М.: 'Юнити', 2015. - 272 с. ЭБС <http://znanium.com/bookread2.php?book=872589>
2. Деревянкин Е.Ф. Деловое общение [Электронный ресурс] / Деревянкин Е.В. - М.: 'ФЛИНТА', 2017. - 48 с. ЭБС <http://znanium.com/bookread2.php?book=946644>
3. Коноплева И.А. Деловое общение [Электронный ресурс] / Коноплева И.А.. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 384 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=196235>

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Мунин А.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] / А.Н.Мунин - М.: 'МПСИ', 2010. - 376 с. ЭБС <http://znanium.com/bookread2.php?book=406308>
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] / И.Н. Кузнецов - М.: 'Дашков и К', 2013. - 528 с. ЭБС <http://znanium.com/bookread2.php?book=411372>
3. Громова Н.М. Деловое общение [Электронный ресурс] / Н.М.Громова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 286 с. ЭБС <http://znanium.com/bookread2.php?book=192695>

### 7.3. Интернет-ресурсы:

Центр кросскультурных коммуникаций -

<http://www.initiative.ru/cross-cultural%20communications%20center.htm>

Библиотека Гумер [сайт]. Большая коллекция книг по гуманитарным 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)

Электронная библиотека учебников [сайт]. Коллекция учебной литературы по социально-экономическим и гуманитарным дисциплинам - URL: <http://studentam.net/>

электронный журнал ?Работа с персоналом?. - [www.hr-journal.ru](http://www.hr-journal.ru)

## 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.