



Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
«Воронежский экономико-правовой институт»
(АНОО ВО «ВЭПИ»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по учебно-методической работе

А.Ю. Жильников

20 20 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.01 Деловые коммуникации

(наименование дисциплины (модуля))

38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) Менеджмент организации

(наименование направленности (профиля))

Квалификация выпускника Бакалавр

(наименование квалификации)

Форма обучения Очная, заочная, очно-заочная

(очная, заочная)

Рекомендована к использованию филиалами АНОО ВО «ВЭПИ»

Воронеж 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 № 970, учебным планом образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) «Менеджмент организации».

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента.

Протокол от « 15 » октября 2020 г. № 3

Заведующий кафедрой



И. В. Куксова

Разработчики:

Доцент



А. А. Галкин

1. Цель освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации» является изучение теории коммуникации в процессе управления для управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития, оценки воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций, выявления и анализа предложений по конкретным направлениям изучения рынка с целью определения перспектив развития организации.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для освоения данной дисциплины (модуля) необходимы результаты обучения, полученные в предшествующих дисциплинах (модулях): «Введение в профессиональную деятельность».

Перечень последующих дисциплин (модулей), для которых необходимы результаты обучения, полученные в данной дисциплине (модуле): «Менеджмент», «Управление персоналом», «Социальное управление организацией», «Организационное поведение», «Тайм-менеджмент», «Маркетинг персонала».

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с установленными в образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИУК-6.1. Эффективно организует использование своего времени для решения поставленных целей	Знает основные закономерности и принципы управления своим временем Умеет использовать инструменты управления своим временем при достижении поставленной цели. Владеет методами управления временем при выполнении конкретных задач.
	ИУК-6.2. Планирует и осуществляет направления саморазвития с учетом принципов образования в течение всей жизни	Знает основные принципы саморазвития, личностного и профессионального роста; требования рынка труда и предложения образовательных услуг. Умеет использовать инструменты образования в течение всей жизни; строить профессиональную карьеру и определять стратегию профессионального развития. Владеет методами оценки своих

		ресурсов и их пределов.
ПК-9 Способен оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций выявлять и анализировать предложения по конкретным направлениям изучения рынка с целью определения перспектив развития организации	ИПК-9.1. Знает современные теории и методы воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций	Знает характер и формы воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций. Умеет анализировать состояние макроэкономической среды, динамику её изменения, выявлять ключевые элементы, оценивать их влияние на организации в системе менеджмента Владеет методами оценки состояния макроэкономической среды организаций.
	ИПК-9.2. Формирует портфель предложений по конкретным направлениям, изучает рынок с целью определения перспектив развития организации	Знает теоретические основы нахождения новых рыночных возможностей, принципы формирования и описание бизнес-идеи. Умеет оценивать перспективность и возможность практической реализации бизнес-идеи. Владеет методами анализа рынка с целью определения перспектив развития организации.

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1. Структура дисциплины (модуля)

4.1.1. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы по очной форме обучения:

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр	
		№ 1	
		часов	
Контактная работа (всего):	68	68	
В том числе:			
Лекции (Л)	34	34	
Практические занятия (Пр)	34	34	
Лабораторная работа (Лаб)			
Самостоятельная работа обучающихся (СР)	112	112	
Промежуточная аттестация	Форма промежуточной аттестации	Э	Э
	Количество часов	36	36
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	Часы	216	216
	Зачетные единицы	6	6

4.1.2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы по заочной форме обучения:

Вид учебной работы	Всего часов	Курс	
		№ 2	
		часов	

Наименование раздела, темы	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Количество часов, выделяемых на контактную работу, по видам учебных занятий			Кол-во часов СР	Виды СР	Контроль
		Л	Пр	Лаб			
Тема 1. Понятие деловых коммуникаций	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	4	4		12	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 2. Речевая культура в деловых коммуникациях	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	4	4		12	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 3. Логические правила делового разговора	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	4	4		12	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 4. Психологические особенности деловых коммуникаций	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	4	4		12	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 5. Невербальные средства в деловых коммуникациях	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	4	4		12	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 6. Ведение делового совещания	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	4	4		12	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 7. Ведение деловых переговоров	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	4	4		12	Подготовка к выполнению тестов	Тесты

Наименование раздела, темы	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Количество часов, выделяемых на контактную работу, по видам учебных занятий			Кол-во часов СР	Виды СР	Контроль
		Л	Пр	Лаб			
Тема 8. Ведение делового телефонного разговора	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	4	4		12	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 9. Деловая переписка	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	2	2		16	Подготовка к выполнению индивидуального задания	Индивидуальное задание
ВСЕГО ЧАСОВ: 216		34	34		112		36

Тема 1. Понятие деловых коммуникаций – 20 часов.

Лекции – 4 ч. Содержание:

Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Теоретические аспекты коммуникационного процесса. Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения. Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне. Каналы передачи информации в организации. Модель передачи сообщения. Механизмы воздействия в процессе общения. Техники активного слушания. Их преимущества и недостатки. Этапы коммуникационного процесса. Обратная связь, как основа обеспечения эффективности коммуникаций. Преграды, характерные для коммуникационного процесса и пути их преодоления.

Практические занятия - 4 часа.

Вопросы:

1. Общение как деятельность.
2. Функции и цели общения.
3. Виды общения. Каналы передачи информации в организации.
4. Модель передачи сообщения.

Тема 2. Речевая культура в деловых коммуникациях – 20 часов.

Лекции – 4 ч. Содержание:

Культура речи делового человека. Основные требования к деловому разговору. Риторический инструментарий деловой речи. Роль вопросов в деловом общении. Вопросы для сбора информации, контроля ситуации, для

донесения своего мнения, для влияния на позицию собеседника. Предрассудки и их психологические источники. Особенности вербальной коммуникации. Рамки вербального общения. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию. Приемы эффективной самопрезентации. Речевой этикет. Правила приветствия, представления, знакомства. Визитная карточка, ее основные функции. Этикет деловых приемов и презентаций. Формирование делового имиджа. Корпоративный стиль. Представительская деятельность.

Практические занятия - 4 часа.

Вопросы:

1. Культура речи делового человека.
2. Основные требования к деловому разговору.
3. Законы публичного выступления.
4. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.

Тема 3. Логические правила делового разговора – 20 часов.

Лекции – 4 ч. Содержание:

Основные логические законы и их применение в деловой речи. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента. Преодоление барьеров в общении. Поведение в сложных ситуациях. Агрессия со стороны партнеров и методы разрешения ситуации.

Практические занятия - 4 часа.

Вопросы:

1. Основные логические законы и их применение в деловой речи.
2. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике.
3. Логические правила аргументации.
4. Способы опровержения доводов оппонента.

Тема 4. Психологические особенности деловых коммуникаций – 20 часов.

Лекции – 4 ч. Содержание:

Личность. Психологические типы. Конформизм и неконформизм. Референтная группа. Индентификация. Рефлексия. Эффекты межличностного восприятия. Психологические приемы влияния на собеседников. Роли участников общения. Оптимальные и непродуктивные варианты взаимодействия. Как перейти в позицию "на равных". Создание благоприятного психологического климата во время делового общения. Создание хорошего впечатления о себе. Выслушивание собеседника, как психологический прием. Постановка вопросов и техника ответов на них. Защита от некорректных собеседников. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Способы общения со "сложными

партнерами". Позитивная критика и получение обратной связи. Необходимость обратной связи. Алгоритм конструктивной критики.

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Основные модели конфликта. Стадии конфликтов и оптимальная точка воздействия. Способы разрешения конфликтов. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Практические занятия - 4 часа.

Вопросы:

1. Эффекты межличностного восприятия.
2. Психологические приемы влияния на собеседников.
3. Роли участников общения.
4. Оптимальные и непродуктивные варианты взаимодействия.
5. Конфликты в деловых отношениях и способы их разрешения

Тема 5. Невербальные средства в деловых коммуникациях – 20 часов.

Лекции – 4 ч. Содержание:

Как понять собеседника "без слов"? Определение состояния и настроения делового партнера по мимике, позе, жестам. Значение различных типов рукопожатий. Сигналы, посылаемые глазами и губами. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи. Техника "детектора лжи". Невербальные средства повышения делового статуса. Межнациональные различия невербального общения.

Практические занятия - 4 часа.

Вопросы:

1. Понятие невербальной коммуникации
2. Роль невербальной коммуникации в деловом общении
3. Определение состояния и настроения делового партнера по мимике, позе, жестам
4. Невербальные средства повышения делового статуса.

Тема 6. Ведение делового совещания – 20 часов.

Лекции – 4 ч. Содержание:

Подготовка к проведению совещания. Определение целесообразности его проведения. Определения состава участников и их подготовка к совещанию. Влияние окружающей обстановки на эффективность совещания. Правила проведения совещания. Роль председателя и секретаря на совещании. Протокол, как официальный документ, закрепляющий решения, принятые на совещании. Краткий и полный протокол. Оптимальная продолжительность совещаний. Изменение эффективности коллективной деловой беседы во времени. Оценка экономической эффективности совещаний.

Практические занятия - 4 часа.

Вопросы:

1. Подготовка к проведению совещания
2. Правила проведения совещания
3. Документальное оформление совещаний
4. Эффективность совещаний

Тема 7. Ведение деловых переговоров – 20 часов.

Лекции – 4 ч. Содержание:

Подготовка к проведению деловых переговоров: решение организационных вопросов, проработка содержания переговоров. Взаимоисключающие и непересекающиеся цели партнеров по переговорам. Разработка и проработка сценария ведения переговоров. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Техника и тактика аргументирования. Техника ведения деловых переговоров: метод позиционного торга, метод переговоров по существу. Тактика ведения переговоров. Особенности этикета в международных переговорах. "Манипуляции" со стороны делового партнера и противостояние им.

Практические занятия - 4 часа.

Вопросы:

1. Подготовка к проведению деловых переговоров
2. Разработка и проработка сценария ведения переговоров
3. Техника ведения деловых переговоров
4. Переговорный этикет

Тема 8. Ведение делового телефонного разговора – 20 часов.

Лекции – 4 ч. Содержание:

Особенности делового телефонного разговора. Подготовка телефонного разговора, композиция, основные этапы. Метод "телефонной улыбки". Привычные выражения. Сохранение и передача информации. "Фильтрация звонков". Личные звонки. Проблемные разговоры по телефону. Особенности телефонного разговора по сравнению с очной беседой. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.

Практические занятия - 4 часа.

Вопросы:

1. Особенности делового телефонного разговора.
2. Подготовка телефонного разговора
3. Проблемные разговоры по телефону
4. Правила ведения делового телефонного разговора

Тема 9. Деловая переписка – 20 часов.

Лекции – 2 ч. Содержание:

Основные принципы Единой государственной системы документационного обеспечения управления. Виды и применение унифицированных систем документации. Виды документов, их классификация. Основные реквизиты управленческих документов, правила их оформления. Деловое письмо международного образца. Понятие договора, его основные виды и формы. Структура и правила составления договора. Типовые договоры и бланки. Деловая переписка. Требования к тексту служебных документов. Составление делового письма. Работа над ошибками в оформлении документов и составлении текста. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы. Правила оформления деловых посланий. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.

Практические занятия - 2 часа.

Вопросы:

1. Документационное обеспечение управления
2. Типовые договоры и бланки.
3. Деловая переписка.
4. Требования к тексту служебных документов.

4.2.2. Содержание дисциплины (модуля) по заочной форме обучения:

Наименование раздела, темы	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Количество часов, выделяемых на контактную работу, по видам учебных занятий			Кол-во часов СР	Виды СР	Контроль
		Л	Пр	Лаб			
Тема 1. Понятие деловых коммуникаций	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	1			21	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 2. Речевая культура в деловых коммуникациях	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	1	1		21	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат

Наименование раздела, темы	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Количество часов, выделяемых на контактную работу, по видам учебных занятий			Кол-во часов СР	Виды СР	Контроль
		Л	Пр	Лаб			
Тема 3. Логические правила делового разговора	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	1	1		21	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 4. Психологические особенности деловых коммуникаций	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	1	1		21	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 5. Невербальные средства в деловых коммуникациях	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	1	1		21	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 6. Ведение делового совещания	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	1	1		21	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 7. Ведение деловых переговоров	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	1	1		21	Подготовка к выполнению тестов	Тесты
Тема 8. Ведение делового телефонного разговора	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	1	1		21	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 9. Деловая переписка	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)		1		23	Подготовка к выполнению индивидуального задания	Индивидуальное задание
ВСЕГО ЧАСОВ: 216		8	8		191		9

Тема 1. Понятие деловых коммуникаций – 22 часа.

Лекции – 1 ч. Содержание:

Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Теоретические аспекты коммуникационного процесса. Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения. Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне. Каналы передачи информации в организации. Модель передачи сообщения. Механизмы воздействия в процессе общения. Техники активного слушания. Их преимущества и недостатки. Этапы коммуникационного процесса. Обратная связь, как основа обеспечения эффективности коммуникаций. Преграды, характерные для коммуникационного процесса и пути их преодоления.

Тема 2. Речевая культура в деловых коммуникациях – 23 часа.

Лекции – 1 ч. Содержание:

Культура речи делового человека. Основные требования к деловому разговору. Риторический инструментарий деловой речи. Роль вопросов в деловом общении. Вопросы для сбора информации, контроля ситуации, для донесения своего мнения, для влияния на позицию собеседника. Предубеждения и их психологические источники. Особенности вербальной коммуникации. Рамки вербального общения. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию. Приемы эффективной самопрезентации. Речевой этикет. Правила приветствия, представления, знакомства. Визитная карточка, ее основные функции. Этикет деловых приемов и презентаций. Формирование делового имиджа. Корпоративный стиль. Представительская деятельность.

Практические занятия - 1 час.

Вопросы:

1. Культура речи делового человека.
2. Основные требования к деловому разговору.
3. Законы публичного выступления.
4. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.

Тема 3. Логические правила делового разговора – 23 часа.

Лекции – 1 ч. Содержание:

Основные логические законы и их применение в деловой речи. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента. Преодоление барьеров в общении. Поведение в сложных ситуациях. Агрессия со стороны партнеров и методы разрешения ситуации.

Практические занятия - 1 час.

Вопросы:

1. Основные логические законы и их применение в деловой речи.

2. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике.
3. Логические правила аргументации.
4. Способы опровержения доводов оппонента.

Тема 4. Психологические особенности деловых коммуникаций – 23 часа.

Лекции – 1 ч. Содержание:

Личность. Психологические типы. Конформизм и нонконформизм. Референтная группа. Индентификация. Рефлексия. Эффекты межличностного восприятия. Психологические приемы влияния на собеседников. Роли участников общения. Оптимальные и непродуктивные варианты взаимодействия. Как перейти в позицию "на равных". Создание благоприятного психологического климата во время делового общения. Создание хорошего впечатления о себе. Выслушивание собеседника, как психологический прием. Постановка вопросов и техника ответов на них. Защита от некорректных собеседников. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Способы общения со "сложными партнерами". Позитивная критика и получение обратной связи. Необходимость обратной связи. Алгоритм конструктивной критики.

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Основные модели конфликта. Стадии конфликтов и оптимальная точка воздействия. Способы разрешения конфликтов. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Практические занятия - 1 час.

Вопросы:

1. Эффекты межличностного восприятия.
2. Психологические приемы влияния на собеседников.
3. Роли участников общения.
4. Оптимальные и непродуктивные варианты взаимодействия.
5. Конфликты в деловых отношениях и способы их разрешения

Тема 5. Невербальные средства в деловых коммуникациях – 23 часа.

Лекции – 1 ч. Содержание:

Как понять собеседника "без слов"? Определение состояния и настроения делового партнера по мимике, позе, жестам. Значение различных типов рукопожатий. Сигналы, посылаемые глазами и губами. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи. Техника "детектора лжи". Невербальные средства повышения делового статуса. Межнациональные различия невербального общения.

Практические занятия - 1 час.

Вопросы:

1. Понятие невербальной коммуникации
2. Роль невербальной коммуникации в деловом общении
3. Определение состояния и настроения делового партнера по мимике, позе, жестам
4. Невербальные средства повышения делового статуса.

Тема 6. Ведение делового совещания – 23 часа.

Лекции – 1 ч. Содержание:

Подготовка к проведению совещания. Определение целесообразности его проведения. Определения состава участников и их подготовка к совещанию. Влияние окружающей обстановки на эффективность совещания. Правила проведения совещания. Роль председателя и секретаря на совещании. Протокол, как официальный документ, закрепляющий решения, принятые на совещании. Краткий и полный протокол. Оптимальная продолжительность совещаний. Изменение эффективности коллективной деловой беседы во времени. Оценка экономической эффективности совещаний.

Практические занятия - 1 час.

Вопросы:

1. Подготовка к проведению совещания
2. Правила проведения совещания
3. Документальное оформление совещаний
4. Эффективность совещаний

Тема 7. Ведение деловых переговоров – 23 часа.

Лекции – 1 ч. Содержание:

Подготовка к проведению деловых переговоров: решение организационных вопросов, проработка содержания переговоров. Взаимоисключающие и непересекающиеся цели партнеров по переговорам. Разработка и проработка сценария ведения переговоров. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Техника и тактика аргументирования. Техника ведения деловых переговоров: метод позиционного торга, метод переговоров по существу. Тактика ведения переговоров. Особенности этикета в международных переговорах. "Манипуляции" со стороны делового партнера и противостояние им.

Практические занятия - 1 час.

Вопросы:

1. Подготовка к проведению деловых переговоров
2. Разработка и проработка сценария ведения переговоров
3. Техника ведения деловых переговоров
4. Переговорный этикет

Тема 8. Ведение делового телефонного разговора – 23 часа.

Лекции – 1 ч. Содержание:

Особенности делового телефонного разговора. Подготовка телефонного разговора, композиция, основные этапы. Метод "телефонной улыбки". Привычные выражения. Сохранение и передача информации. "Фильтрация звонков". Личные звонки. Проблемные разговоры по телефону. Особенности телефонного разговора по сравнению с очной беседой. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.

Практические занятия - 1 часа.

Вопросы:

1. Особенности делового телефонного разговора.
2. Подготовка телефонного разговора
3. Проблемные разговоры по телефону
4. Правила ведения делового телефонного разговора

Тема 9. Деловая переписка – 24 часа.

Содержание:

Основные принципы Единой государственной системы документационного обеспечения управления. Виды и применение унифицированных систем документации. Виды документов, их классификация. Основные реквизиты управленческих документов, правила их оформления. Деловое письмо международного образца. Понятие договора, его основные виды и формы. Структура и правила составления договора. Типовые договоры и бланки. Деловая переписка. Требования к тексту служебных документов. Составление делового письма. Работа над ошибками в оформлении документов и составлении текста. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы. Правила оформления деловых посланий. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.

Практические занятия - 1 час.

Вопросы:

1. Документационное обеспечение управления
2. Типовые договоры и бланки.
3. Деловая переписка.
4. Требования к тексту служебных документов.

4.2.3. Содержание дисциплины (модуля) по очно-заочной форме обучения

Наименование раздела, темы	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Количество часов, выделяемых на контактную работу, по видам учебных занятий			Кол-во часов СР	Виды СР	Контроль
		Л	Пр	Лаб			
Тема 1. Понятие деловых коммуникаций	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	2	2		14	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 2. Речевая культура в деловых коммуникациях	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	2	2		14	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 3. Логические правила делового разговора	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	2	2		14	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 4. Психологические особенности деловых коммуникаций	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	2	2		14	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 5. Невербальные средства в деловых коммуникациях	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	2	2		14	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 6. Ведение делового совещания	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	2	2		14	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 7. Ведение деловых переговоров	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	2	2		14	Подготовка к выполнению тестов	Тесты

Наименование раздела, темы	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Количество часов, выделяемых на контактную работу, по видам учебных занятий			Кол-во часов СР	Виды СР	Контроль
		Л	Пр	Лаб			
Тема 8. Ведение делового телефонного разговора	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	2	2		14	Анализ используемого материала. Составление плана реферата	Реферат
Тема 9. Деловая переписка	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	1	1		16	Подготовка к выполнению индивидуального задания	Индивидуальное задание
ВСЕГО ЧАСОВ: 216		17	17		128		54

Тема 1. Понятие деловых коммуникаций – 18 часов.

Лекции – 2 ч. Содержание:

Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Теоретические аспекты коммуникационного процесса. Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения. Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне. Каналы передачи информации в организации. Модель передачи сообщения. Механизмы воздействия в процессе общения. Техники активного слушания. Их преимущества и недостатки. Этапы коммуникационного процесса. Обратная связь, как основа обеспечения эффективности коммуникаций. Преграды, характерные для коммуникационного процесса и пути их преодоления.

Практические занятия - 2 часа.

Вопросы:

1. Общение как деятельность.
2. Функции и цели общения.
3. Виды общения. Каналы передачи информации в организации.
4. Модель передачи сообщения.

Тема 2. Речевая культура в деловых коммуникациях – 18 часов.

Лекции – 2 ч. Содержание:

Культура речи делового человека. Основные требования к деловому разговору. Риторический инструментарий деловой речи. Роль вопросов в деловом общении. Вопросы для сбора информации, контроля ситуации, для

донесения своего мнения, для влияния на позицию собеседника. Предрассудки и их психологические источники. Особенности вербальной коммуникации. Рамки вербального общения. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию. Приемы эффективной самопрезентации. Речевой этикет. Правила приветствия, представления, знакомства. Визитная карточка, ее основные функции. Этикет деловых приемов и презентаций. Формирование делового имиджа. Корпоративный стиль. Представительская деятельность.

Практические занятия - 2 часа.

Вопросы:

1. Культура речи делового человека.
2. Основные требования к деловому разговору.
3. Законы публичного выступления.
4. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.

Тема 3. Логические правила делового разговора – 18 часов.

Лекции – 2 ч. Содержание:

Основные логические законы и их применение в деловой речи. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента. Преодоление барьеров в общении. Поведение в сложных ситуациях. Агрессия со стороны партнеров и методы разрешения ситуации.

Практические занятия - 2 часа.

Вопросы:

1. Основные логические законы и их применение в деловой речи.
2. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике.
3. Логические правила аргументации.
4. Способы опровержения доводов оппонента.

Тема 4. Психологические особенности деловых коммуникаций – 18 часов.

Лекции – 2 ч. Содержание:

Личность. Психологические типы. Конформизм и неконформизм. Референтная группа. Идентификация. Рефлексия. Эффекты межличностного восприятия. Психологические приемы влияния на собеседников. Роли участников общения. Оптимальные и непродуктивные варианты взаимодействия. Как перейти в позицию "на равных". Создание благоприятного психологического климата во время делового общения. Создание хорошего впечатления о себе. Выслушивание собеседника, как психологический прием. Постановка вопросов и техника ответов на них. Защита от некорректных собеседников. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Способы общения со "сложными

партнерами". Позитивная критика и получение обратной связи. Необходимость обратной связи. Алгоритм конструктивной критики.

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Основные модели конфликта. Стадии конфликтов и оптимальная точка воздействия. Способы разрешения конфликтов. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Практические занятия - 2 часа.

Вопросы:

1. Эффекты межличностного восприятия.
2. Психологические приемы влияния на собеседников.
3. Роли участников общения.
4. Оптимальные и непродуктивные варианты взаимодействия.
5. Конфликты в деловых отношениях и способы их разрешения

Тема 5. Невербальные средства в деловых коммуникациях – 18 часов.

Лекции – 2 ч. Содержание:

Как понять собеседника "без слов"? Определение состояния и настроения делового партнера по мимике, позе, жестам. Значение различных типов рукопожатий. Сигналы, посылаемые глазами и губами. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи. Техника "детектора лжи". Невербальные средства повышения делового статуса. Межнациональные различия невербального общения.

Практические занятия - 2 часа.

Вопросы:

1. Понятие невербальной коммуникации
2. Роль невербальной коммуникации в деловом общении
3. Определение состояния и настроения делового партнера по мимике, позе, жестам
4. Невербальные средства повышения делового статуса.

Тема 6. Ведение делового совещания – 18 часов.

Лекции – 2 ч. Содержание:

Подготовка к проведению совещания. Определение целесообразности его проведения. Определения состава участников и их подготовка к совещанию. Влияние окружающей обстановки на эффективность совещания. Правила проведения совещания. Роль председателя и секретаря на совещании. Протокол, как официальный документ, закрепляющий решения, принятые на совещании. Краткий и полный протокол. Оптимальная продолжительность совещаний. Изменение эффективности коллективной деловой беседы во времени. Оценка экономической эффективности совещаний.

Практические занятия - 2 часа.

Вопросы:

1. Подготовка к проведению совещания
2. Правила проведения совещания
3. Документальное оформление совещаний
4. Эффективность совещаний

Тема 7. Ведение деловых переговоров – 18 часов.

Лекции – 2 ч. Содержание:

Подготовка к проведению деловых переговоров: решение организационных вопросов, проработка содержания переговоров. Взаимоисключающие и непересекающиеся цели партнеров по переговорам. Разработка и проработка сценария ведения переговоров. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Техника и тактика аргументирования. Техника ведения деловых переговоров: метод позиционного торга, метод переговоров по существу. Тактика ведения переговоров. Особенности этикета в международных переговорах. "Манипуляции" со стороны делового партнера и противостояние им.

Практические занятия - 2 часа.

Вопросы:

1. Подготовка к проведению деловых переговоров
2. Разработка и проработка сценария ведения переговоров
3. Техника ведения деловых переговоров
4. Переговорный этикет

Тема 8. Ведение делового телефонного разговора – 18 часов.

Лекции – 2 ч. Содержание:

Особенности делового телефонного разговора. Подготовка телефонного разговора, композиция, основные этапы. Метод "телефонной улыбки". Привычные выражения. Сохранение и передача информации. "Фильтрация звонков". Личные звонки. Проблемные разговоры по телефону. Особенности телефонного разговора по сравнению с очной беседой. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.

Практические занятия - 2 часа.

Вопросы:

1. Особенности делового телефонного разговора.
2. Подготовка телефонного разговора
3. Проблемные разговоры по телефону
4. Правила ведения делового телефонного разговора

Тема 9. Деловая переписка – 18 часов.

Лекции – 1 ч. Содержание:

Основные принципы Единой государственной системы документационного обеспечения управления. Виды и применение унифицированных систем документации. Виды документов, их классификация. Основные реквизиты управленческих документов, правила их оформления. Деловое письмо международного образца. Понятие договора, его основные виды и формы. Структура и правила составления договора. Типовые договоры и бланки. Деловая переписка. Требования к тексту служебных документов. Составление делового письма. Работа над ошибками в оформлении документов и составлении текста. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы. Правила оформления деловых посланий. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.

Практические занятия - 1 час.

Вопросы:

1. Документационное обеспечение управления
2. Типовые договоры и бланки.
3. Деловая переписка.
4. Требования к тексту служебных документов.

5. Оценочные материалы дисциплины (модуля)

Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) представлены в виде фонда оценочных средств по дисциплине (модулю).

6. Методические материалы для освоения дисциплины (модуля)

Методические материалы для освоения дисциплины (модуля) представлены в виде учебно-методического комплекса дисциплины (модуля).

7. Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ п/п	Библиографическое описание учебного издания	Используется при изучении разделов (тем)	Режим доступа
1	Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 466 с. —	1-9	https://urait.ru/bcode/510845

	(Высшее образование).		
2	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Высшее образование).	1-9	https://urait.ru/bcode/531364

8. Перечень электронных образовательных ресурсов, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Электронные образовательные ресурсы:

№ п/п	Наименование	Гиперссылка
1.	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации:	https://minobrnauki.gov.ru
2.	Министерство просвещения Российской Федерации:	https://edu.gov.ru
3.	Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки:	http://obrnadzor.gov.ru/ru/
4.	Федеральный портал «Российское образование»:	http://www.edu.ru/.
5.	Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов:	http://school-collection.edu.ru/
6.	Электронно-библиотечная система «IPRbooks»:	http://www.IPRbooks.ru/
7.	Электронная библиотечная система Юрайт:	https://biblio-online.ru/
8.	База данных электронных журналов:	http://www.iprbookshop.ru/6951.html

8.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

№ п/п	Наименование	Гиперссылка
1	Научная электронная библиотека	www.elibrary.ru
2	Справочная правовая система «КонсультантПлюс»	http://www.consultant.ru/about/
3	Федеральная служба государственной статистики	https://rosstat.gov.ru/
4	Единый информационно-аналитический портал государственной поддержки инновационного развития бизнеса (АИС	https://portal.eskigov.ru/fgis/218

	«Инновации»)	
5	Базы данных Министерства экономического развития Российской Федерации	www.economy.gov.ru
6	Статистика Федеральной службы государственной статистики	https://rosstat.gov.ru/statistic
7	Федеральный портал малого и среднего предпринимательства	http://www.gkr.su/software_development/projects/elrussia/portal%20MiSP/
8	Государственная цифровая платформа «Мой бизнес»	https://мойбизнес.пф/
9	Портал национального проекта «Цифровая экономика»	https://национальныепроекты.пф/projects/tsifrovaya-ekonomika
10	Государственный Портал Работа России	https://trudvsem.ru/
11	Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент»	http://ecsocman.hse.ru
12	База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент	https://www.cfin.ru/rubricator.shtml

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)





№ п/п	Наименование помещения	Перечень оборудования и технических средств обучения	Состав комплекта лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства
1	318 Учебная аудитория для проведения учебных занятий	Рабочее место преподавателя (стол, стул); мебель ученическая; доска для письма мелом; трибуна для выступлений; персональный компьютер; мультимедийный проектор; экран	Операционная система Windows Акт приемки-передачи неисключительного права № 9751 от 09.09.2016. Лицензия Dream Spark Premium Electronic Software Delivery (5 years) Renewal. Microsoft Office 2007 Сублицензионный договор от 12.01.2016 № Вж_ПО_123015-2016. Лицензия Office Std 2016 RUS OLP NL Acdmc. Антивирус ESET NOD32 Сублицензионный договор от 27.07.2017 № ЮС-2017-00498. 1С:Предприятие 8 Сублицензионный договор от 27.07.2017 № ЮС-2017-00498 Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» Договор от 01.09.2020 № 75-2020/RDD. Справочно-правовая система «Гарант» Договор от 05.11.2014 № СК6030/11/14. LibreOffice Свободно распространяемое программное обеспечение. 7-Zip Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства ЭБС IPRbooks Договор № 4188/18 на предоставление доступа к электронной библиотечной системе от 20.06.2018 с ООО «Вузовское образование», срок




№ п/п	Наименование помещения	Перечень оборудования и технических средств обучения	Состав комплекта лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства
			<p>действия – с 20.06.2018 по 20.06.2021. ЭБС ЮРАЙТ Договор № 5593 на оказание услуг по предоставлению доступа к ЭБС от 31.01.2020 с ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ», срок действия – с 01.09.2020 по 31.08.2021</p>
2	321 Учебная аудитория для проведения учебных занятий	Мебель (парта ученическая, стол преподавателя, стулья, доска учебная), баннеры	
3	322 Учебная аудитория для проведения учебных занятий	Мебель (парта ученическая, стол преподавателя, стулья) доска учебная, баннеры	
4	323 Учебная аудитория для проведения учебных занятий	Мебель (парта ученическая, стол преподавателя, стулья), доска учебная, баннеры	
5	324 Учебная аудитория для проведения учебных занятий	Персональные компьютеры с выходом в локальную сеть и Интернет, доступом к справочно-правовым системам, электронные учебно-методические материалы, библиотечному электронному каталогу, ЭБС, к электронной информационно-образовательной среде	<p>Операционная система Windows Акт приемки-передачи неисключительного права № 9751 от 09.09.2016. Лицензия Dream Spark Premium Electronic Software Delivery (5 years) Renewal. Microsoft Office 2007 Сублицензионный договор от 12.01.2016 № Вж_ПО_123015-2016. Лицензия Office Std 2016 RUS OLP NL Acdmc. Антивирус ESET NOD32 Сублицензионный договор от 27.07.2017 № ЮС-2017-00498. 1С:Предприятие 8 Сублицензионный договор от 27.07.2017 № ЮС-2017-00498</p> <p>Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» Договор от 01.09.2020 № 75-2020/RDD.</p> <p>Справочно-правовая система «Гарант» Договор от 05.11.2014 № СК6030/11/14.</p> <p>LibreOffice Свободно распространяемое программное обеспечение.</p> <p>7-Zip Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства</p> <p>ЭБС IPRbooks Договор № 4188/18 на предоставление доступа к электронной библиотечной системе от 20.06.2018 с ООО «Вузовское образование», срок действия – с 20.06.2018 по 20.06.2021. ЭБС ЮРАЙТ Договор № 5593 на оказание услуг по предоставлению</p>

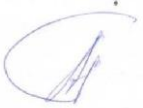
№ п/п	Наименование помещения	Перечень оборудования и технических средств обучения	Состав комплекта лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства
			доступа к ЭБС от 31.01.2020 с ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ», срок действия – с 01.09.2020 по 31.08.2021
6	Компьютерный холл Аудитория для самостоятельной работы обучающихся	Мебель (парта ученическая, стол преподавателя, стулья), доска учебная, персональные компьютеры	<p>Операционная система Windows Акт приемки-передачи неисключительного права № 9751 от 09.09.2016. Лицензия Dream Spark Premium Electronic Software Delivery (5 years) Renewal. Microsoft Office 2007 Сублицензионный договор от 12.01.2016 № Вж_ПО_123015-2016. Лицензия Office Std 2016 RUS OLP NL Acdmc. Антивирус ESET NOD32 Сублицензионный договор от 27.07.2017 № ЮС-2017-00498. 1С:Предприятие 8 Сублицензионный договор от 27.07.2017 № ЮС-2017-00498</p> <p>Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» Договор от 01.09.2020 № 75-2020/RDD.</p> <p>Справочно-правовая система «Гарант» Договор от 05.11.2014 № СК6030/11/14. LibreOffice Свободно распространяемое программное обеспечение. 7-Zip Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства ЭБС IPRbooks Договор № 4188/18 на предоставление доступа к электронной библиотечной системе от 20.06.2018 с ООО «Вузовское образование», срок действия – с 20.06.2018 по 20.06.2021. ЭБС ЮРАЙТ Договор № 5593 на оказание услуг по предоставлению доступа к ЭБС от 31.01.2020 с ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ», срок действия – с 01.09.2020 по 31.08.2021</p>
7	243 Учебная аудитория для проведения учебных занятий	Мебель (парта ученическая, стол преподавателя, стулья), доска учебная, персональные компьютеры	<p>Операционная система Windows Акт приемки-передачи неисключительного права № 9751 от 09.09.2016. Лицензия Dream Spark Premium Electronic Software Delivery (5 years) Renewal. Microsoft Office 2007 Сублицензионный договор от 12.01.2016 № Вж_ПО_123015-2016. Лицензия Office Std 2016 RUS OLP NL Acdmc. Антивирус ESET NOD32 Сублицензионный договор от 27.07.2017 № ЮС-2017-00498. 1С:Предприятие 8 Сублицензионный договор от 27.07.2017 № ЮС-2017-</p>

№ п/п	Наименование помещения	Перечень оборудования и технических средств обучения	Состав комплекта лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства
			<p>00498</p> <p>Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» Договор от 01.09.2020 № 75-2020/RDD.</p> <p>Справочно-правовая система «Гарант» Договор от 05.11.2014 № СК6030/11/14.</p> <p>LibreOffice Свободно распространяемое программное обеспечение.</p> <p>7-Zip Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства</p> <p>ЭБС IPRbooks Договор № 4188/18 на предоставление доступа к электронной библиотечной системе от 20.06.2018 с ООО «Вузовское образование», срок действия – с 20.06.2018 по 20.06.2021.</p> <p>ЭБС ЮРАЙТ Договор № 5593 на оказание услуг по предоставлению доступа к ЭБС от 31.01.2020 с ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ», срок действия – с 01.09.2020 по 31.08.2021</p>

Лист регистрации изменений к рабочей программе дисциплины (модуля)

№ п/п	Дата внесения изменений	Номера измененных листов	Документ, на основании которого внесены изменения	Содержание изменений	Подпись разработчика рабочей программы
1	30.08.2021	22-23	<p>Договор № 7764/21 от 21.03.2021 на оказании услуг по предоставлению доступа к ЭБС. Договор № 4574 от 12.04.2021 на предоставление доступа к образовательной платформе. Лицензионное соглашение № 7783/21 от 25.03.2021 на использование адаптированных технологий ЭБС (для лиц с ограниченными возможностями)</p>	Актуализация литературы	
2	30.08.2021	23-24	<p>Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата): приказ Минобрнауки РФ от 12.08.2020 №970 Пункт 4.3.4</p>	Обновление профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
3	30.08.2021	24-27	<p>Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата): приказ Минобрнауки РФ от 12.08.2020 №970 Пункт 4.3.2</p>	Обновление комплекта лицензионного программного обеспечения	
4	30.08.2022	22-23	<p>Договор № 7764/21 от 25.03.2021 на оказании услуг по предоставлению доступа к ЭБС. Лицензионный договор № 5343 от</p>	Актуализация литературы	

			23.06.2022 Лицензионное соглашение № 7783/21 от 25.03.2021 на использование адаптированных технологий ЭБС (для лиц с ограниченными возможностями зрения)		
5	30.08.2022	23-24	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата): приказ Минобрнауки РФ от 12.08.2020 №970 Пункт 4.3.4	Обновление профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6	30.08.2022	24-27	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата): приказ Минобрнауки РФ от 12.08.2020 №970 Пункт 4.3.2	Обновление комплекта лицензионного программного обеспечения	
7	30.08.2023	22-23	Договор № 7764/21 от 25.03.2021 на оказании услуг по предоставлению доступа к ЭБС. Лицензионный договор № 5343 от 23.06.2022 Лицензионное соглашение № 7783/21 от 25.03.2021 на использование адаптированных технологий ЭБС (для лиц с ограниченными возможностями зрения)	Актуализация литературы	

8	30.08.2023	23-24	<p>Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата): приказ Минобрнауки РФ от 12.08.2020 №970 Пункт 4.3.4</p>	<p>Обновление профессиональных баз данных и информационных справочных систем</p>	
9	30.08.2023	24-27	<p>Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата): приказ Минобрнауки РФ от 12.08.2020 №970 Пункт 4.3.2</p>	<p>Обновление комплекта лицензионного программного обеспечения</p>	