

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Горский государственный аграрный университет»**

**Товароведно-технологический факультет  
Кафедра технологии продукции и организации общественного питания**

**УТВЕРЖДАЮ:**  
  
Проректор по УВР Маг Т.Х. Кабалоев  
2018 г.

**Рабочая программа дисциплины  
Деловые коммуникации и лидерство**

Направление подготовки 19.04.04 *«Технология продукции и организация общественного питания»*

Направленность подготовки *«Технология продукции и организация общественного питания»*

Уровень высшего образования *магистратура*

**Владикавказ 2018**

## Содержание рабочей программы дисциплины

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.	3
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.	4
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.	7
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.	7
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.	11
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.	14
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.	21
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины.	23
9. Организация образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	23
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем .	24
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	24

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

## **1.1 Цели и задачи дисциплины**

Целью изучения дисциплины является формирование у магистров компетенций, направленных на успешную адаптацию в ролевом общении в процессе социально-экономической деятельности. В ходе изучения дисциплины:

- дать представление об этической и этикетной сторонах важнейших составляющих делового общения на предприятиях общественного питания;
- раскрыть этический и этикетный характер форм и средств деловой коммуникации; барьеров, возникающих в коммуникации;
- раскрыть особенности и требования корпоративной этики и этикета в отрасли;
- обосновать взаимосвязь деловой этики и успеха;
- раскрыть особенности делового общения как одного из видов общения;
- показать этическую основу речевого взаимодействия и невербальных средств общения;
- понять требования корпоративной этики и этикета;
- познакомиться с этикой делового общения в разных странах мира;
- показать тесную взаимосвязь деловой этики и этикета с успехом.

### **Задачи курса**

- изучить фундаментальные теоретические концепции и научные положения, отражающие процессы функционирования системы «человек – деловая среда – общество», основные правила делового поведения в стране и за рубежом;
- получить навыки самостоятельного анализа текущей ситуации и выявления тенденций в области делового общения на внутрифирменном, микро- и макроуровне, ведения деловой беседы, проведения совещаний и пере-

говоров;

- научить магистрантов эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций, вести деловую переписку и документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности фирмы; разрабатывать и принимать оптимальные управленческие решения, осуществлять контроль за их реализацией и объективно оценивать профессиональную деятельность индивидов и групп.

**2 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины, а также перечень планируемых результатов обучения (знать, уметь, владеть).**

**ОК-2.** готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения;

**ОПК-1.** готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности;

**ОПК-5** способностью создавать и поддерживать имидж предприятия;

**ПК-1** готовность устанавливать и определять приоритеты в области управления производственным процессом, управлять информацией в области производства продукции предприятий питания, планировать эффективную систему контроля производственного процесса и прогнозировать его эффективность;

**ПК-4** способность оказывать влияние на разработку и внедрение системы качества и безопасности продукции производства, оценивать риски в области обеспечения качества и безопасности продукции производства, снабжения, хранения и движения продукции.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:**

- пути решения нестандартных ситуаций, возникающих на производстве; (ОК-2)

- не менее 4000 лексических единиц на иностранном языке; лексический минимум и грамматические навыки для коммуникации общего характера и реализации профессиональной деятельности на русском и одном из иностранных языков; (ОПК-1)
- современные информационные, маркетинговые, рекламные PR и коммуникационные технологии; приемы и методы формирования внутреннего и внешнего имиджа предприятия; (ОПК-5)
- классические и инновационные приемы и методы организации управления производственными процессами, роль и значение информации в организации производственного процесса, методы контроля на всех этапах производственного процесса; (ПК–1)
- основные теоретико-методические подходы к созданию системы менеджмента качества и безопасности продукции, определению затрат на создание и поддержание системы менеджмента качества: экономические, бухгалтерские, маркетинговые. (ПК–4)

**Уметь:**

- нести социальную и этическую ответственность за принятые решения; (ОК-2)
- целесообразно использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; осуществлять перевод специальной литературы с иностранного языка; (ОПК-1)
- применять маркетинговые, коммуникационные, информационные и PR методы и технологии формирования внутреннего и внешнего имиджа предприятия; (ОПК-5)
- разрабатывать, планировать и организовывать эффективную систему менеджмента производственными процессами, прогнозировать эффективность планируемых мероприятий системы контроля производственного процесса; (ПК–1)

- различать основные виды затрат и факторы, оказывающие влияние на результаты хозяйственной деятельности предприятия питания; (ПК–4)

### **Владеть:**

- навыками лидера в коллективе; (ОК-2)
- навыками грамотного письма и устной речи на русском и одном из иностранных языков; (ОПК-1)
- способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи на иностранном языке ; (ОПК-1)
- навыками разработки мероприятий по созданию и поддержанию внутреннего и внешнего имиджа предприятия на основе применения современных информационных, маркетинговых, рекламных PR и коммуникационных технологий; ОПК-5
- навыками организации и эффективного контроля производственного процесса, применения технологии менеджмента в организации производственного процесса; ПК–1
- навыками разработки эффективной системы менеджмента качества и безопасности продукции производства, снабжения, хранения и движения продукции. (ПК–4)

### **3.Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 «Деловые коммуникации и лидерство» относится к вариативной части дисциплин по выбору структуры программы магистратуры. Дисциплина связана с такими предметами как: Философские проблемы науки и техники, Деловой иностранный язык

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ темы данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин	
		1	2
1	Философские проблемы науки и техники	*	*
2	Деловой иностранный язык		*

**3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

**Объем дисциплины и виды учебной работы**

Виды учебной работы		Распределение часов по формам обучения	
		очная	заочная
		семестр	курс
		3	2
<b>1. Контактная работа</b>		54,25	14,25
<b>Аудиторная работа:</b> в том числе:			
лекции		18	4
лабораторные работы			
практические занятия		36	10
семинарские занятия			
Курсовая работа (проект), (консультация защита)			
Контактная работа на промежуточном контроле, в том числе консультации перед экзаменом (ИКР/КрЭС)		0,25	0,25
<b>2. Самостоятельная работа, всего</b>		89,75	126
Подготовка к экзамену к зачету/к зачету с оценкой (контроль)			3,75
Вид промежуточной аттестации		Зачет с оценкой	Зачет с оценкой
Общая трудоемкость	часов	144	144
	Зачетных единиц	4	4

**4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

**4.1 Содержание лекционного курса дисциплины по (разделам)**

№ п/п	Тема и план лекции	Количество часов		Литература из списка	Формируемые компетенции
		Очная форма обучения	Заочная форма обучения		
1	2	3	4	5	6
<b>(Раздел) 1</b>					
1	<b>Природа и сущность этики деловых отношений</b>	2	2	1– 5	ОК-2. ОПК-1 ОПК-5
	1.1. Сущность этики деловых отношений 1.2. Основные принципы этики деловых отношений 1.3. Закономерности межличностных отношений 1.4. Этические проблемы деловых отношений				
2	<b>Этика деятельности на предприятиях общественного питания</b>	2		1,2,3	ОК-2

	2.1.Этика и социальная ответственность организаций 2.2.Этические нормы в деятельности предприятий общественного питания 2.3 Повышение этического уровня предприятия				ОПК-5 ПК-1 ПК-4
3	<b>Этика деятельности руководителя поп</b>	2	2	1-5	ОК-2 ПК-1 ПК-4
	3.1Этика руководителя. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. 3.2.Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. 3.3Решение спорных вопросов и конфликтных ситуаций.				
4	<b>Деловое общение и управление им</b>	2		1-5	ОК-2. ОПК-1 ОПК-5 ПК-4
	4.1.Общение как социально-психологическая категория 4.2.Коммуникативная культура в деловом общении 4.3.Виды делового общения и управление им				
5	<b>Вербальное и невербальное общение</b>	2		1-5	ОПК-1 ОПК-5
	5.1 Основы деловой риторики. Культура речи 5.2.Вербальные средства коммуникации 5.3.Основы невербального общения 5.4 . Кинесические и проксемические особенности невербального общения.				
6	<b>Дистанционное общение</b>	2		1-5	ПК-1 ПК-4
	6.1 Этические нормы телефонного разговора 6.2 Культура речи делового письма 6.3 Манипуляции в общении				
7	<b>Правила деловых отношений</b>	2		1-5	ОК-2 ОПК-1 ОПК-5 ПК-1 ПК-4
	7.1 Правила подготовки выступлений и деловой беседы 7.2 Правила подготовки и проведения служебных совещаний и переговоров 7.3 Правила конструктивной критики				
8	<b>Этикет делового человека</b>	2		1-5	ОПК-1 ОПК-5 ПК-1 ПК-4
	8.1 Этикет и имидж делового человека. Визитная карточка 8.2 Внешний облик делового мужчины и женщины				
9	<b>Этикет деловых отношений</b>	2		1-5	ОПК-1 ОПК-5 ПК-1 ПК-4
	9.1 Поведение в общественных местах 9.2 Этикет деловых приемов 9.3 Общение с иностранными партнерами 9.4 Искусство комплимента и подарков				
	Всего	<b>18</b>	<b>4</b>		

## 4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

Наименование раздела (модуля) и темы занятий	Количество часов по формам обучения			Формируемые компетенции
	очная	заочная	Очно-заочная	
<p><b>Природа и сущность этики деловых отношений</b></p> <p>1. Сущность этики деловых отношений.</p> <p>2. История этики деловых отношений.</p> <p>3. Основные принципы этики деловых отношений.</p> <p>4. Закономерности межличностных отношений.</p> <p>Этические проблемы деловых отношений.</p>	4	2		ОПК-1 ОПК-5 ПК-1 ПК-4-5
<p><b>Этика деятельности организации и руководителя</b></p>	4	2		ОК-2;ОПК-1 ОПК-5 ПК-1 ПК-4
<p>Этика деятельности организации:</p> <p>1. этика и социальная ответственность организаций;</p> <p>2. повышение этического уровня организации.</p> <p>Этика деятельности руководителя:</p> <p>1. этические нормы организации и этика руководителя;</p> <p>2. управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе;</p> <p>3. нормы этичного поведения руководителя;</p> <p>4. этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.</p>				
<p><b>Вербальное и невербальное общение</b></p> <p>1. Основы деловой риторики.</p> <p>2. Этика использования средств выразительности деловой речи.</p> <p>3. Культура дискуссии.</p> <p>Невербальное общение:</p> <p>а) основы невербального общения;</p> <p>б) кинесические особенности невербального общения;</p> <p>в) визуальный контакт;</p> <p>г) проксемические особенности невербального общения.</p>	4	2		ОПК-1 ОПК-5 ПК-1 ПК-4
<p><b>Дистанционное общение. Манипуляции в общении</b></p> <p>1. Этические нормы телефонного разговора.</p>	4	2		ОПК-1 ОПК-5 ПК-1 ПК-4

<p>2. Культура делового письма.</p> <p>3. Характеристика манипуляций в общении.</p> <p>4. Правила нейтрализации манипуляций.</p> <p>5. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.</p> <p>6. Тест</p>				
<p><b>Конфликты и пути их разрешения</b></p> <p>1. Понятие конфликта и его социальная роль.</p> <p>2. Классификация конфликтов.</p> <p>3. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения, причины и последствия конфликтов.</p> <p>4. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, разрешение конфликтов</p> <p>5. Типы конфликтных личностей.</p> <p>6. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.</p>	4			ОПК-1 ОПК-5 ПК-1 ПК-4
<p><b>Правила деловых отношений</b></p> <p>1. Правила подготовки публичного выступления.</p> <p>2. Правила подготовки и проведения деловой беседы.</p> <p>3. Правила проведения собеседования.</p> <p>4. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.</p> <p>5. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.</p> <p>6. Правила конструктивной критики.</p>	2	1		ОПК-1 ОПК-5 ПК-1 ПК-4
<p><b>Этикет делового человека</b></p> <p>1. Этикет и имидж делового человека.</p> <p>2. Этикет приветствий и представлений.</p> <p>3. Визитная карточка.</p> <p>4. Внешний облик делового человека.</p> <p>5. Особенности внешнего облика деловой женщины</p>	4	1		ОПК-1 ОПК-5 ПК-1 ПК-4
<p><b>Национальные особенности делового общения</b></p> <p>1. Национальное и межнациональное общение</p> <p>2. Россия Германия</p> <p>3. Италия, Франция</p> <p>4. Соединенные Штаты Америки</p> <p>5. Деловая этика в странах Азии и</p> <p>6. Арабского Востока.</p>	4			ОПК-1 ОПК-5 ПК-1 ПК-4
<p><b>Этика и этикет проведения празд-</b></p>	2			ОПК-1 ОПК-5

<b>НИКОВ</b> 1. Проведение официальных мероприятий 2. Проведение неофициальных мероприятий				ПК-1 ПК-4
<b>Этика и этикет досуга делового человека</b> 1. Нормы, правила, стандарты досуга делового человека 2. Этические нормы поведения в поездках	4			ОПК-1 ОПК-5 ПК-1 ПК-4
<b>Итого</b>	<b>36</b>	<b>10</b>		

#### 4.3 Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом

### Интерактивные образовательные технологии, используемые на аудиторных занятиях

<b>Методы</b> \ <b>Формы</b>	<b>Лекции (час)</b>	<b>Лабораторные занятия (час)</b>	<b>Всего</b>
Интерактивная лекция (слайд-презентация)	6		6
Лабораторные занятия		6	6
<b>ИТОГО</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>

#### 5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

##### Самостоятельная работа студентов

#### 5.1 Виды и объем самостоятельной работы

№ п/п	Вид самостоятельной работы	Объем в часах		Форма контроля	Формируемые компетенции
		очная форма обучения	заочная форма обучения		
1	Проработка конспекта лекций и учебной литературы	60	100	устный опрос, сообщение	ОК-2; ОПК-1; ОПК-5; ПК-1; ПК-4
2	Подготовка реферата	10	16	выступление	ОК-2; ОПК-1; ОПК-5; ПК-1; ПК-4
3	Подготовка докладов на семинары и конференции	19,75	10	выступление	ОК-2; ОПК-1; ОПК-5; ПК-1; ПК-4
		89,75	126		

## 5.2 Задания для самостоятельной работы

№ п/п	Наименования разделов, тем	Теоретические вопросы и другие виды заданий по самостоятельной работе	Формируемые компетенции	Контроль выполнения работ
1	2	3	4	5
1.	Природа и сущность этики деловых отношений	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность этики деловых отношений</li> <li>2. Современные этические принципы деловых отношений</li> <li>3. Закономерности межличностных отношений</li> <li>4. Этические проблемы деловых отношений</li> </ol>	ОПК-1 ОПК-5 ПК-1 ПК-4	опрос
2	Публичная речь, как форма деловой коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие делового разговора как особой разновидности устной речи, его особенности.</li> <li>2. Основные требования к деловому разговору: правильность, точность, краткость.</li> <li>3. Правила речевого этикета.</li> <li>4. Логические правила аргументации</li> </ol>	ОПК-1 ОПК-5 ПК-1 ПК-4	опрос
3.	Психология делового общения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Рекомендации по созданию благоприятного психологического климата в процессе делового разговора.</li> <li>2. Создание хорошего впечатления о себе: практические приемы и наиболее характерные ошибки.</li> <li>3. Выслушивание собеседника как психологический прием</li> <li>4. Постановка вопросов и техника ответов на них</li> <li>5. Поведение с собеседниками различных психологических типов</li> <li>6. Поведение в конфликтных ситуациях. Виды конфликтов.</li> </ol>	ОПК-1 ОПК-5 ПК-1 ПК-4	опрос
4	Ведение деловой беседы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие деловой беседы</li> <li>2. Подготовительные мероприятия</li> <li>3. Начало беседы</li> <li>4. Информирование присутствующих</li> <li>5. Обоснование выдвигаемых положений</li> <li>6. Завершение беседы</li> </ol>	ОПК-1 ОПК-5 ПК-1 ПК-4	опрос

5	Ведение коммерческих переговоров	1. Подготовка к переговорам 2. Порядок ведения переговорного процесса 3. Техника ведения переговоров 4. Тактика ведения переговоров 5. Манипулятивные тактические приемы 6. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях	ОПК-1 ОПК-5 ПК-1 ПК-4	опрос
6	Ведение делового совещания	1. Подготовка к проведению делового совещания 2. Ведение делового совещания 3. Этапы принятия решений 4. Завершение делового совещания и составление его протокола	ОПК-1 ОПК-5 ПК-1 ПК-4	опрос
7	Ведение делового телефонного разговора	1. Этические нормы делового телефонного разговора. 2. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам 3. Правила делового телефонного разговора, когда звоните вы 4. Приемы рационализации телефонного общения	ОПК-1 ОПК-5 ПК-1 ПК-4	опрос
8.				

### 5.3 Тематика рефератов, докладов, контрольных и курсовых работ

#### 5.3.1 Тематика рефератов

1. Акустические средства общения и их связь с внутренними состояниями и особенностями делового партнера
2. Бизнес-этикет
3. Визитная карточка
4. Виды приемов. Этикет делового общения
5. Ведение переговоров и коммерческих бесед
6. Виды делового общения
7. Деловой протокол, использование визиток, деловых подарков
8. Документационное обеспечение делового общения
9. Дресс-код
10. Застольный этикет
11. Имидж делового человека

- 12.Имидж современного руководителя
- 13.Коммуникативная целесообразность речи
- 14.Методы управления конфликтами
- 15.Морально-психологический климат в коллективе
- 16.Национальные особенности делового общения в мусульманских странах
- 17.Национальные особенности делового общения в Европе
- 18.Национальные особенности деловой этики с странах Востока
19. Общение с конфликтной личностью
- 20.Одежда деловых женщин.

### **5.3.2 Тематика докладов**

(доклады не предусмотрены учебным планом)

### **5.3.3 Тематика контрольных работ**

(Контрольные работы не предусмотрены учебным планом)

### **5.4 Тематика курсовых работ**

(Курсовые работы не предусмотрены учебным планом)

### **5.5 Перечень учебно-методической литературы для самостоятельной работы по дисциплине**

1. Кулагина, Н. В. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. [Электронный ресурс] – Москва :Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.ISBN 978-5-9558-0515-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/557755> – Режим доступа: по подписке.

## **6 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонд оценочных средств включает в себя:

### **6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

#### **Паспорт фонда оценочных средств**

№ п/п	Разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции (или ее части)	Оценочные средства
1	Природа и сущность этики деловых отношений	ОК-2; ОПК-1; ОПК-5	Вопросы дискуссии
2	Этика деятельности на предприятиях	ОК-2; ОПК-5;	Реферат,

	общественного питания	ПК-1; ПК-4	опрос
3	Этика деятельности руководителя поп	ОК-2; ПК-1; ПК-4	опрос
4	Деловое общение и управление им	ОК-2; ОПК-1 ОПК-5; ПК-4	опрос
5	Вербальное и невербальное общение	ОПК-1; ОПК-5	опрос
6	Дистанционное общение	ПК-1; ПК-4	опрос
7	Правила деловых отношений	ОК-2; ОПК-1; ОПК-5; ПК-1; ПК-4	опрос
8	Этикет делового человека	ОПК-1; ОПК-5; ПК-1; ПК-4	опрос
9	Этикет деловых отношений	ОПК-1; ОПК-5; ПК-1; ПК-4	опрос

## 6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

### Требования к результатам освоения дисциплины

№ п/п	Индекс компетенции	Этапы сформированности компетенции		
		Пороговый	Достаточный	Повышенный
1	ОК-2	Знать: пути решения нестандартных ситуаций, возникающих на производстве	Знать: пути решения нестандартных ситуаций, возникающих на производстве Уметь: нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Знать: пути решения нестандартных ситуаций, возникающих на производстве Уметь: нести социальную и этическую ответственность за принятые решения Владеть навыками лидера в коллективе
	ОПК-1	Знать: лексический минимум и грамматические навыки для коммуникации общего характера и реализации профессиональной деятельности на русском и одном из иностранных языков	Знать: лексический минимум и грамматические навыки для коммуникации общего характера и реализации профессиональной деятельности на русском и одном из иностранных языков Уметь: целесообразно использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; осуществлять перевод специальной литературы с иностранного языка	Знать: лексический минимум и грамматические навыки для коммуникации общего характера и реализации профессиональной деятельности на русском и одном из иностранных языков Уметь: целесообразно использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; осуществлять перевод специальной литературы с иностранного языка Владеть навыками грамотного письма и устной речи на русском и одном из иностранных языков; способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи на иностранном языке
	ОПК-5	Знать: современные	Знать: современные	Знать: современные ин-

		ные информационные, маркетинговые, рекламные PR и коммуникационные технологии; приемы и методы формирования внутреннего и внешнего имиджа предприятия	информационные, маркетинговые, рекламные PR и коммуникационные технологии; приемы и методы формирования внутреннего и внешнего имиджа предприятия Уметь: применять маркетинговые, коммуникационные, информационные и PR методы и технологии формирования внутреннего и внешнего имиджа предприятия	формационные, маркетинговые, рекламные PR и коммуникационные технологии; приемы и методы формирования внутреннего и внешнего имиджа предприятия Уметь: применять маркетинговые, коммуникационные, информационные и PR методы и технологии формирования внутреннего и внешнего имиджа предприятия Владеть навыками разработки мероприятий по созданию и поддержанию внутреннего и внешнего имиджа предприятия на основе применения современных информационных, маркетинговых, рекламных PR и коммуникационных технологий
	ПК-1	Знать: классические и инновационные приемы и методы организации управления производственными процессами, роль и значение информации в организации производственного процесса, методы контроля на всех этапах производственного процесса	Знать: классические и инновационные приемы и методы организации управления производственными процессами, роль и значение информации в организации производственного процесса, методы контроля на всех этапах производственного процесса Уметь: разрабатывать, планировать и организовывать эффективную систему менеджмента производственными процессами, прогнозировать эффективность планируемых мероприятий системы контроля производственного процесса	Знать: классические и инновационные приемы и методы организации управления производственными процессами, роль и значение информации в организации производственного процесса, методы контроля на всех этапах производственного процесса Уметь: разрабатывать, планировать и организовывать эффективную систему менеджмента производственными процессами, прогнозировать эффективность планируемых мероприятий системы контроля производственного процесса Владеть навыками организации и эффективного контроля производственного процесса, применения технологии менеджмента в организации производственного процесса
	ПК-4	Знать: основные теоретико-методические подходы к созданию системы менеджмента качества и	Знать: основные теоретико-методические подходы к созданию системы менеджмента качества и безопасности продукции,	Знать: основные теоретико-методические подходы к созданию системы менеджмента качества и безопасности продукции, определению затрат на создание и

		безопасности продукции, определению затрат на создание и поддержание системы менеджмента качества: экономические, бухгалтерские, маркетинговые	определению затрат на создание и поддержание системы менеджмента качества: экономические, бухгалтерские, маркетинговые Уметь: различать основные виды затрат и факторы, оказывающие влияние на результаты хозяйственной деятельности предприятия питания	поддержание системы менеджмента качества: экономические, бухгалтерские, маркетинговые Уметь: различать основные виды затрат и факторы, оказывающие влияние на результаты хозяйственной деятельности предприятия питания Владеть навыками разработки эффективной системы менеджмента качества и безопасности продукции производства, снабжения, хранения и движения продукции
--	--	--	---	--

### **6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### **6.3.1 Вопросы промежуточного контроля**

1. Виды этикета. Функции делового этикета.
2. Концепция делового общения Д.Карнеги.
3. Кодекс делового человека.
4. Специфика делового общения.
5. Кодекс делового общения.
6. Структура и уровни коммуникации.
7. Этапы общения.
8. Требования к деловому разговору.
9. Деловая риторика.
10. Нормы речевого этикета.
11. Цель и структура деловой беседы.
12. Этапы деловой дискуссии.
13. Программа презентации.
14. Задачи модератора (руководителя) совещания.
15. Цель и идеал переговоров.
16. Организационная и содержательная подготовка переговоров.
17. Почему переговоры могут „не пойти“?
18. Манипулятивные приемы в процессе переговоров.
19. Этические принципы общения по телефону Дж.Ягера.
20. Типы телефонных разговоров „вам звонят“ и „вы звоните“.
21. Структура и особенности делового письма.
22. Правила этикета для пользователей электронной почты.
23. Типы сигналов тела.
24. Функции невербальных форм общения.

25. Методы эффективного делового общения.
26. Барьеры эффективной коммуникации.
27. Цель и стили корпоративного делового общения.
28. Виды и принципы корпоративного делового общения.
29. Деловые приемы (официальные и неофициальные).
30. Тактика поведения за столом.
31. Этика и этикет подарков и сувениров.
32. Специфика этикета на отдыхе.
33. Правила поведения за границей.
34. Этические нормы и правила в мировом бизнесе.
35. Этические нормы и правила в русском бизнесе.
36. Факторы делового успеха.
37. Сущность руководителя. Моральные качества руководителя.
38. Имидж и имиджирование в деловой сфере.
39. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
40. Качества, помогающие найти работу (профессиональные и личностные).
41. Качества и причины, мешающие найти работу (профессиональные и личностные).
42. Основные правила написания резюме.
43. Собеседование и его виды.
44. Адаптационные ошибки новичка (поведенческие и функциональные)

### **6.3.3 Билеты (Типовые билеты)**

**Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования  
«Горский государственный аграрный университет»  
Кафедра Технологии продукции и организации общественного питания**

Дисциплина «Деловые коммуникации и лидерство»  
для студентов 2 курса товароведно-технологического факультета  
направление подготовки 19.04.04 «Технология продукции и организация  
общественного питания»

#### **БИЛЕТ № 1 (к зачету с оценкой)**

1. Виды этикета. Функции делового этикета.
2. Правила этикета для пользователей электронной почты.
3. Цель и идеал переговоров

Составитель  
Зав. кафедрой

Рамонова З.Г.  
Гасиева В.А.

2018 г.

## Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется за глубокие, исчерпывающие ответы на вопросы экзаменационного билета, изложенные последовательно, грамотно, с обоснованием представленных положений, использованием не только конспекта лекций и учебника, но и монографической литературы;
- оценка «хорошо» выставляется за правильные ответы на вопросы экзаменационного билета, причем они должны быть изложены грамотно и по существу вопроса, без существенных неточностей;
- оценка «удовлетворительно» выставляется за такие ответы, в которых частично изложен основной материал, но не приводятся детали, допущены неточности в формулировках, нарушена последовательность изложения, допущено недостаточное знание практических вопросов;
- оценка «неудовлетворительно») выставляется за отсутствие ответов на два вопроса билета, или неполные ответы на них, в которых допущены существенные ошибки.

### 6.3.4 Примерные тесты

#### ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ № 1

##### Тест по теме 8

1. Формирование «духа дружбы» играет центральную роль в деловом общении:
  - а) Японии;
  - б) Китая;
  - с) Арабских Эмиратов.
2. В японском деловом этикете принято, что гость говорит первым:
  - а) да;
  - б) нет.
3. В японском деловом этикете рукопожатие:
  - а) является нормой;
  - б) является редким случаем;
  - с) не принято.
4. Избежание принуждения, блефа, нажима характерно для делового этикета:
  - а) Республики Корея;
  - б) Японии;
  - с) Китая.
5. Важнейшим фактором формирования традиций делового общения Республики Корея является:
  - а) конфуцианство;
  - б) буддизм;
  - с) христианство.
6. Что такое «национальный стиль общения»?

- а) стили, типичные скорее для тех или иных стран, а не определенных национальностей
- б) стереотипы национальных черт тех или иных народов.
- с) национальный стиль – это наиболее распространенные, наиболее вероятные особенности мышления, восприятия поведения.
- д) все выше сказанное

7. Прикладные аспекты дружбы больше всего ценятся в:

- а) испанской культуре;
- б) американской культуре;
- с) испанской культуре.

8 . Для англо-саксонского переговорного стиля характерно делать выводы:

- а) на основе фактического доказательства;
- б) исходя из некоего принципа, демонстрацией которого является доказательство.

9. «Молчание – золото» - справедливое утверждение для французского делового этикета:

- а) да;
- б) нет.

10. В гостях в английском доме:

- а) принято обмениваться визитками;
- б) не принято обмениваться визитками;
- с) обмениваются визитками только незнакомые люди.

11. Деловые встречи в полдень в Испании:

- а) являются обычной практикой;
- б) являются редким явлением;
- с) никогда не назначаются.

**• Критерии оценки за тест**

Количество правильных ответов	Оценка по 4-балльной системе
≥86%	отлично
71-85%	хорошо
60-70%	удовлетворительно
<60%	неудовлетворительно

**Вопросы дискуссии по теме «Природа и сущность этики деловых отношений»**

1. Этика как наука
2. История развития этики как науки.
3. Основные категории этики.

4. Сущность и назначение профессиональной этики.
5. Категории призвания и профессионального долга.

#### **Критерии оценки дискуссии:**

Оценка «отлично» выставляется студенту в случае глубокого знания программного материала, свободного владения специальной терминологией, грамотного речевого изложения материала, ответа на все дополнительные вопросы, с приведением примеров.

Оценка «хорошо» выставляется студенту при глубоком знании материала, владении специальной терминологией, но с некоторыми неточностями при ответе, при затруднении в ответе на один из дополнительных вопросов.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту за поверхностный ответ, неумение владеть специальной терминологией, затруднительные ответы на дополнительные вопросы, за отсутствие ответа на один из трех вопросов билета.

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, не давшему ответ на два вопроса билета, не владеющему терминологией по дисциплине, при отсутствии ответов на дополнительные вопросы по программе.

### **7 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### ***а) основная литература;***

1. Трофимов, В. К. Деловая этика: Учебное пособие/ В. К. Трофимов. [Электронный ресурс] – 2-е.- Ижевск :Ижевская ГСХА, 2018. -256 с. // Лань : электронно-библиотечная система.- URL: <https://e.lanbook.com/book/133961>- Режим доступа: для авториз. пользователей

2. Трофимов, В. К. Деловая этика / В. К. Трофимов. [Электронный ресурс] – Ижевск : Ижевская ГСХА, 2012. – 352 с. — ISBN 978-5-9620-0187-6. —// Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/133939> – Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Сидоров, П. И. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. [Электронный ресурс] – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с.: ил.; . - (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-003843-8. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/405196> – Режим доступа: по подписке.

***б) дополнительная литература;***

4. Иванова, А. Б. Речевой имидж делового человека : учебное пособие / А. Б. Иванова, Е. Ю. Логинова, Н. Ю. Темникова. [Электронный ресурс]– 2-е изд., исправ. и доп. – Самара : СамГУПС, 2016. – 70 с.// Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/130308> – Режим доступа: для авториз. пользователей.

5. Крылова, С. Г. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / С. Г. Крылова ; составитель С. Г. Крылова. [Электронный ресурс] – Екатеринбург : УрГПУ, 2014. — 105 с.// Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/129362> – Режим доступа: для авториз. пользователей.

6. Кулагина, Н. В. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. [Электронный ресурс] – Москва :Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.ISBN 978-5-9558-0515-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/557755> – Режим доступа: по подписке.



## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины .

Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
Информационные услуги на основе БнД ВИНТИ РАН <a href="http://www2.viniti.ru">http://www2.viniti.ru</a> ; Договор № 43 от 22.09.2015	22.09.2015г. по 22.09.2018г.
Система автоматизации библиотек ИРБИС64; ООО «ЭйВиДи-систем» <a href="http://support.open4u.ru">http://support.open4u.ru</a> ; Договор № А-4488 от 25/02/2016; Договор № А-4490 от 25/02/2016	25/02/2016 бессрочно
Национальная электронная библиотека (НЭБ) <a href="http://нэб.рф/viewers">http://нэб.рф/viewers</a> Договор № 101/НЭБ/1712 от 03.10.2016	03.10.2016г. (автоматически лонгируется)
ЭБС издательства «Лань»; <a href="http://www.e.lanbook.ru">www.e.lanbook.ru</a> Договор № 34-400/17 от 01.11.2017г.	01.11.2017г. – 04.11.2018г.
Автоматизированная справочная система «Сельхозтехника» <a href="http://www.agrobase.ru">www.agrobase.ru</a> Договор №1015/17 от 29.12.2017	29.12.2017г. – 28.02.2019г.
Электронные информационные ресурсы ГНУ ЦНСХБ <a href="http://cnshb.ru">http://cnshb.ru</a> ; Договор №93-УТ/2018 от 30.01.2018	01.02.2018г. – 08.02.2019г.
Многофункциональная система «Информио» <a href="http://wuz.informio.ru">http://wuz.informio.ru</a> Договор № ЧЮ 28 от 21.02.2018г.	21.02.2018г. – 13.03.2019г.
ЭБС ООО «ЗНАНИУМ» <a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a> ; Договор №3112 эбс от 07.05.2018г.	15.05.2018г. - 15.09.2019г.
ЭБС ООО «КноРус медиа» <a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a> Договор № 18492094 от 21.06.2018	21.06.2018г. - 09.2019г.

## 9 Организация образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение по дисциплине лиц, относящихся к категории инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

В случае возникновения необходимости обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья в Горском ГАУ предусматривается создание специальных условий, включающих в себя использование специальных образовательных программ, методов воспитания, дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и

индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания университета и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

При получении высшего образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

С учетом особых потребностей обучающимся с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.**

При освоении дисциплины проводится чтение лекций с использованием слайд-презентаций, электронного курса лекций, графических объектов и взаимодействие с обучающимися посредством электронной почты.

#### **Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

<b>Лицензионное Программное Обеспечение</b>	<b>кол-во лиц.</b>	<b>лицензия/договор</b>
Microsoft Office Standard 2007	700	лиц.
Microsoft Windows 7	700	лиц.
Антивирус Касперский	700	лиц.
"Гарант" - информационно-правовое обеспечение	безл	лиц.

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

##### **Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации на 20 посадочных мест, оборудованная трибуной; доской настенной трехэлементной, трибуной.

Учебная аудитория на 30 посадочных мест, доска настенная, рабочее место преподавателя. Проектор EPSON Multi Media Projector EB-824H, ноутбук Asus K52D, проекционный экран Lumien.

Учебный корпус № 8. (товароведно - технологический факультет).

Каб. № 8.6.09.

Учебная лаборатория для проведения лабораторно-практических занятий.  
Специализированная мебель на 15 посадочных мест, лабораторное оборудование, доска настенная, рабочее место преподавателя.  
Каб. № 8.6.02.  
Учебный корпус № 8 (товароведно-технологический факультет)

#### Самостоятельная работа

Помещение для самостоятельной работы обучающихся с возможностью подключения к сети Интернет, обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Горского ГАУ, наличием необходимого комплекта лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения.

Учебный корпус № 6. Библиотека.

Учебно-методический кабинет для самостоятельной работы, НИРС и курсового проектирования, количество посадочных мест – 24. № 8.4.01.

Учебный корпус № 8. (товароведно - технологический факультет).

Читальные залы; электронно-информационный отдел научной библиотеки Горского ГАУ.

Специализированная мебель; система комфортного кондиционирования с (подогревом) форм-фактор - сплит-система GREE; Книжный сканер ЭЛАР-ПланСкан АЗ-Ц; комплект компьютерной техники в сборе (10 единиц) с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечения доступа в электронно-информационную образовательную среду Горского ГАУ.

Учебный корпус № 6, Библиотека.

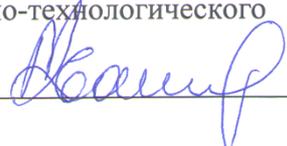
Автор  З.Г.Рамонова, к.б.н., доцент кафедры технологии продукции и организации общественного питания

Программа одобрена на заседании кафедры технологии продукции и организации общественного питания протокол № 6 от 26.02 2018 г.

Зав. кафедрой  / В.А. Гасиева/

Рассмотрена и одобрена учебно-методическим советом товароведно-технологического факультета протокол № 6 от 24.02 2018 г.

Председатель УМС  / З.А. Караева/

Декан товароведно-технологического факультета  / В.Р. Каиров/

24.02.2018г.

**Дополнения и изменения в рабочей программе  
на 2018/2019 уч. год**

Внесённые изменения на 2018/2019 учебный год

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

- 1) Пункт 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

**Электронные ресурсы библиотеки, обеспечивающие реализацию образовательных программ**

Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
ЭБС ООО «ЗНАНИУМ» <a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a> ; Договор №3112 эбс от 07.05.2018	15.05.2018 г. – 15.09.2019 г.
ЭБС ООО «КноРус медиа» <a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a> Договор № 18492094 от 21.06.2018	21.06.2018 г. – 09.09.2019 г.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры технологии продукции и организация общественного питания протокол № 11 от 23.06. 2018 г.

Заведующий кафедрой  В.А. Гасиева

**Дополнения и изменения в рабочей программе  
на 2018/2019 уч. год**

Внесённые изменения на 2018/2019 учебный год

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

- 1) Пункт 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

**Электронные ресурсы библиотеки, обеспечивающие реализацию образовательных программ**

Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
ЭБС издательства «Лань»; <a href="http://www.e.lanbook.ru">www.e.lanbook.ru</a> Договор № 28-800/18 от 28.12.2018	28.12.2018 г. – 28.12.2019 г.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры технологии продукции и организация общественного питания протокол № 5 от 29.12. 2018 г.

Заведующий кафедрой  В.А. Гасиева