

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Таганрогского института
имени А. П. Чехова (филиала)
РГЭУ (РИНХ)
_____ С. А. Петрушенко
«25» мая 2026 г.

**Рабочая программа дисциплины
Деловые игры в управлении бизнес-процессами**

Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) программы бакалавриата
38.03.02.04 Управление бизнес-процессами в цифровой экономике

Для набора 2026 года

Квалификация
бакалавр

КАФЕДРА экономики и гуманитарно-правовых дисциплин**Распределение часов дисциплины по семестрам / курсам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	13 1/6			
Неделя	13 1/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	96	96	96	96
Итого	108	108	108	108

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 03.03.2026, протокол № 9.

Программу составил(и): д-р экон. наук, Проф., Стаханов Дмитрий Викторович

Зав. кафедрой: Сердюкова Ю.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 развитие социально-психологической и коммуникативной компетентности студентов.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК-3:	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-3.1:	Осуществляет социальное взаимодействие и реализует свою роль в команде
УК-3.2:	Применяет формы и методы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде
УК-3.3:	Владеет навыками социального взаимодействия и реализации своей роли в команде
УК-4:	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-4.1:	Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах
УК-4.2:	Применяет формы и виды деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-4.3:	Использует навыки в деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-6:	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК-6.1:	Управляет своим временем на основе принципов образования в течение всей жизни
УК-6.2:	Выстраивает и реализовывает траекторию саморазвития
УК-6.3:	Владеет навыками образования в течение всей жизни для управления своим временем и саморазвитием

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**Знать:**

основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами (соотнесено с УК 3.1-3.3)

Уметь:

организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач;
анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности (соотнесено с УК 4.1-4.3)

Владеть:

методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; навыками деловых коммуникаций (соотнесено с УК 6.1-6.3)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**Раздел 1. Теоретические основы курса "Деловые игры в управлении бизнес-процессами"**

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
1.1	Теоретические основы курса «Деловые игры». 1. Определение понятия «деловая игра». Классификация деловых игр. 2. Сценарий проведения деловых игр. 3. Тренинги или деловые игры. Практическая часть. Знакомство с группой. Анкета. Упражнения-ледоколы.	Лекционные занятия	5	4	УК-3 УК-4 УК-6 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
1.2	Теоретические основы курса «Деловые игры». Самостоятельное изучение учебного материала по литературе, электронным изданиям в Интернете.	Самостоятельная работа	5	4	УК-3 УК-4 УК-6 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1

					УК-3.2 УК-3.3
1.3	<p>Вербальная коммуникация. Азбука делового общения.</p> <p>1. Определение общения и его значение в профессиональной деятельности менеджера.</p> <p>2. Язык как важнейшее средство общения. Функции языка.</p> <p>3. Деловое общение и его формы (деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры, телефонные беседы, деловая корреспонденция, информирование сотрудников и др.).</p> <p>4. Функциональные стили русского языка.</p> <p>Деловая игра «Инструктаж».</p> <p>Упражнения «Эффективность общения», «Деловая беседа», «Балда»</p>	Практические занятия	5	2	УК-3 УК-4 УК-6 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
1.4	<p>Вербальная коммуникация. Азбука делового общения.</p> <p>Подготовка к занятиям, самостоятельное изучение учебного материала по литературе, электронным изданиям в Интернете</p>	Самостоятельная работа	5	4	УК-3 УК-4 УК-6 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
1.5	<p>Невербальная коммуникация при взаимодействии с людьми.</p> <p>1. Невербальные средства коммуникации. Знаковые системы.</p> <p>2. Врожденные, генетические, приобретенные и культурно обусловленные сигналы.</p> <p>3. Жесты. Мимика. Положение тела. Паралингвистические элементы.</p> <p>4. Организация деловой пространственной среды.</p> <p>Упражнение «За столом» на определение влияния позиции нахождения за столом на исход переговоров.</p> <p>5. Одежда и внешний вид. Цветовые предпочтения.</p> <p>6. Сознательное/бессознательное и ложь в коммуникации.</p> <p>Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикация при неискренности. Вербальные сигналы, выдающие ложь.</p> <p>Ролевая игра «Отзеркаливание».</p> <p>Упражнения «Чтение картинок», «Обмани меня, если сможешь».</p> <p>Тест «Что говорят Вам мимика и жесты?».</p>	Практические занятия	5	2	УК-3 УК-4 УК-6 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
1.6	<p>Невербальная коммуникация при взаимодействии с людьми.</p> <p>Подготовка к занятиям, самостоятельное изучение учебного материала по литературе, электронным изданиям в Интернете.</p>	Самостоятельная работа	5	4	УК-3 УК-4 УК-6 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3

Раздел 2. Основы практической деятельности по управлению бизнес-процессами

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
2.1	<p>Слушание в деловой коммуникации.</p> <p>1. Виды и техника слушания (рефлексивное, нерефлексивное, эмпатическое). Фильтры слушания.</p> <p>2. Типичные ошибки слушания (перебивание, поспешные выводы, возражения, советы и др.).</p> <p>3. Рекомендации идеальному слушателю.</p> <p>4. Типы слушателей и техника активного слушания.</p> <p>Упражнение «Мудрый слушатель».</p> <p>Деловая игра «Вести с полей».</p>	Практические занятия	5	2	УК-3 УК-4 УК-6 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
2.2	<p>Слушание в деловой коммуникации.</p> <p>Подготовка к занятиям, самостоятельное изучение учебного материала по литературе, электронным изданиям в Интернете.</p>	Самостоятельная работа	5	10	УК-3 УК-4 УК-6

					УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
2.3	<p>Этика и этикет делового общения.</p> <p>Тема 1. Нравственные нормы, правила и представления, регулирующие поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.</p> <p>1.1 Этика как необходимый нравственный императив поведения и средство, способствующее укреплению деловых связей и улучшению делового общения.</p> <p>1.2 Этика делового общения по горизонтали и вертикали.</p> <p>1.3 Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.</p> <p>Деловая игра «Моделирование идеального руководителя-менеджера».</p> <p>Тема 2. Этикет телефонного разговора.</p> <p>2.1 Упражнения на формирование культуры общения по телефону (договориться о встрече по телефону, уточни информацию, извиниться, предложить новую услугу разным типам клиентов и т.д.).</p> <p>Тема 3. Собеседование. Правила поведения на собеседовании. 10 промахов на собеседовании.</p> <p>Ролевая игра «Собеседование»</p>	Практические занятия	5	2	УК-3 УК-4 УК-6 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
2.4	<p>Этика и этикет делового общения.</p> <p>Подготовка к занятиям, самостоятельное изучение учебного материала по литературе, электронным изданиям в Интернете.</p>	Самостоятельная работа	5	10	УК-3 УК-4 УК-6 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
2.5	<p>Психологические основы управления.</p> <p>Подготовка к занятиям, самостоятельное изучение учебного материала по литературе, электронным изданиям в Интернете.</p>	Самостоятельная работа	5	10	УК-3 УК-4 УК-6 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
2.6	<p>Конфликты в организации.</p> <p>Подготовка к занятиям, самостоятельное изучение учебного материала по литературе, электронным изданиям в Интернете.</p>	Самостоятельная работа	5	10	УК-3 УК-4 УК-6 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
2.7	<p>Стресс-менеджмент.</p> <p>Подготовка к занятиям, самостоятельное изучение учебного материала по литературе, электронным изданиям в Интернете</p>	Самостоятельная работа	5	8	УК-3 УК-4 УК-6 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
2.8	Адаптация человека к профессиональной предметной среде.	Самостоятельная	5	8	УК-3

	Подготовка к занятиям, самостоятельное изучение учебного материала по литературе, электронным изданиям в Интернете	работа			УК-4 УК-6 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
2.9	Психодиагностика в управлении персоналом. 1. Методы диагностики в психологии. Классификации психодиагностических методов. 2. Психодиагностика профессионального подбора кадров. 3. Применение различных диагностических методов для определения: лидерского потенциала, коммуникативных способностей, стилей руководства, трудовой мотивации, вовлеченности персонала и др. 4. Диагностика межличностных отношений в коллективе. Методика диагностики личности с помощью психометрического теста С. Делингер. Тестирование при помощи программы «Эффектон»: пакет «Интеллект».	Самостоятельная работа	5	6	УК-3 УК-4 УК-6 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
2.10	Психодиагностика в управлении персоналом. Подготовка к занятиям, самостоятельное изучение учебного материала по литературе, электронным изданиям в Интернете	Самостоятельная работа	5	6	УК-3 УК-4 УК-6 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
2.11	Руководство и лидерство. Тренинг лидерства. 1. Что значит быть лидером? Лидер: кто он, каков он? 2. Лидер как эффективный коммуникатор. 3. Лидер переговоров. 4. Навыки работы с партнером и с группой. Рольевые игры и упражнения по тренинговой программе М. Кипнис.	Самостоятельная работа	5	6	УК-3 УК-4 УК-6 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
2.12	Руководство и лидерство. Тренинг лидерства. Подготовка к занятиям, самостоятельное изучение учебного материала по литературе, электронным изданиям в Интернете	Самостоятельная работа	5	6	УК-3 УК-4 УК-6 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
2.13	Подготовка к промежуточной аттестации	Зачет	5	4	УК-3 УК-4 УК-6 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Учебные, научные и методические издания

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
1	Белая К. Ю.	Педагогический совет и деловые игры в ДОО: методическое пособие	Москва: Творческий центр Сфера, 2016	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=603157
2	Кажаева, О. И.	Деловые игры и задачи по товароведению и экспертизе продовольственных товаров: учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015	http://www.iprbookshop.ru/54111.html

5.1. Учебные, научные и методические издания

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
1		Менеджмент и Бизнес-Администрирование: журнал	Москва: Академия менеджмента и бизнес-администрирования, 2019	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561060
2	Кустова, И. А.	Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания: учебное пособие для СПО	Саратов: Профобразование, 2021	http://www.iprbookshop.ru/106832.html

5.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Научная информационная база УИС РОССИЯ.
2. База данных "Полпред".
3. eLIBRARY.RU – научная электронная библиотека.
4. База данных «Информо».
5. «Университетская библиотека онлайн».

5.3. Перечень программного обеспечения

OpenOffice

5.4. Учебно-методические материалы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде			
<p>3 основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами</p>	<p>осуществление поиска и сбора необходимой литературы, использование различных баз данных, современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов, в том числе правовых баз данных, дающих возможность рассмотреть общепризнанные принципы и нормы;</p>	<p>соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет</p>	<p>Р - реферат (5); ВЗ – вопросы к зачету (5-10)</p>
<p>У организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности</p>	<p>выявление проблемы, анализ и использование различных источников информации для использования в своей профессиональной деятельности норм и актов правового положения;</p>	<p>умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной</p>	<p>Р - реферат (6); ВЗ – вопросы к зачету (30-32)</p>

		литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	
В методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; навыками деловых коммуникаций	выполнение заданий, решение поставленных задач в соответствии с проблемой исследования, нормами и актами правового положения;	способность оценивать действия (бездействия) субъектов земельного права, а также физических и юридических лиц государства, в соответствии с общепризнанными принципами и нормами;	Р - реферат (1-2); ВЗ – вопросы к зачету (1-4)
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)			
3 основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами	организация информации в презентацию;	последовательная, ясная, краткая, хорошо организованная презентация. Легко уследить за ключевыми моментами презентации.	Р - реферат (10); ВЗ – вопросы к зачету (10-13)
У организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	использование различных правовых баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов;	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие	Р - реферат (9); ВЗ – вопросы к зачету (20-23)

		представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	
В методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; навыками деловых коммуникаций	выступление перед аудиторией и передача своей точки зрения в сфере правовых отношений другим людям;	Уверенно выступает, удерживает внимание аудитории, формулирует и доносит до аудитории собственную позицию в сфере правовых отношений.	Р - реферат (7); ВЗ – вопросы к зачету (24-25)
УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни			
З основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами	использование различных правовых баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов;	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из	Р - реферат (3); ВЗ – вопросы к зачету (28-29)

		информационных ресурсов Интернет	
У организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	использование различных правовых баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов;	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	Р - реферат (8); ВЗ – вопросы к зачету (14-15)
В методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; навыками деловых коммуникаций	использование различных правовых баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов;	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	Р - реферат (4); ВЗ – вопросы к зачету (26-27)

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

- 84-100 баллов (оценка «отлично»)
- 67-83 баллов (оценка «хорошо»)
- 50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)
- 0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»).

2 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

Вопросы к зачету

1. Определение понятия «деловая игра». Классификация деловых игр.
2. Сценарий проведения деловых игр.
3. Определение общения и его значение в профессиональной деятельности менеджера.
4. Язык как важнейшее средство общения. Функции языка.
5. Деловое общение и его формы (деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры, телефонные беседы, деловая корреспонденция, информирование сотрудников и др.).
6. Функциональные стили русского языка.
7. Невербальные средства коммуникации. Знаковые системы.
8. Врожденные, генетические, приобретенные и культурно обусловленные сигналы.
9. Организация деловой пространственной среды.
10. Сознательное/бессознательное и ложь в коммуникации. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикация при неискренности. Вербальные сигналы, выдающие ложь.
11. Виды и техника слушания (рефлексивное, нерефлексивное, эмпатическое). Фильтры слушания.
12. Типичные ошибки слушания (перебивание, поспешные выводы, возражения, советы и др.).
13. Рекомендации идеальному слушателю.
14. Нравственные нормы, правила и представления, регулирующие поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.
15. Этикет телефонного разговора.
16. Стили руководства.
17. Предприятие как система. Организационная структура управления. Делегирование полномочий как способ повышения эффективности управленческого труда.
18. Классификация конфликтов.
19. Методы управления конфликтами.
20. Стратегии разрешения конфликтов. Стратегия сотрудничества как основа конструктивного общения в конфликте.
21. Посредничество в конфликте (процесс медиации).
22. Конфликтные типы личности и стратегии взаимодействия с ними.
23. Определение понятия «стресс».
24. Профилактика и управление стрессом.
25. Эмоции и эмоциональный интеллект. Роль эмоций в управленческой деятельности.

26. Compliments and criticism in business communication. Why give compliments?
How to give compliments correctly?
27. Rules of construction of positive and negative phrases. Examples of compliments in business interaction.
28. Definition of the concept of «adaptation». Aspects of adaptation (corporate adaptation, social adaptation, organizational adaptation, technical adaptation, professional adaptation, psychophysiological adaptation).
29. Psychological prerequisites for the formation of professional deadaptation. Emotional burnout of managers. Prophylaxis and overcoming of deadaptation.
30. Role of professional orientation work in the process of adaptation.
31. Methods of diagnosis in psychology. Classification of psychodiagnostic methods.
32. Application of various diagnostic methods for determination: leadership potential, communicative abilities, styles of leadership, work motivation, involvement of personnel and др.

Рефераты

1. Тренинги или деловые игры.
2. Типы слушателей и техника активного слушания.
3. Причины конфликтов в организации.
4. Причины возникновения стресса на работе.
5. Эмоциональные нарушения (депрессия, гнев, тревожность и др.).
6. Управление адаптацией персонала. Программа адаптации.
7. Психодиагностика профессионального подбора кадров.
8. Диагностика межличностных отношений в коллективе.
9. Собеседование. Правила поведения на собеседовании. 10 промахов на собеседовании.
10. Жесты. Мимика. Положение тела. Паралингвистические элементы.

Критерии оценки:

оценка «отлично» (84-100 баллов) выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
оценка «хорошо» (67-83) баллов), если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
оценка «удовлетворительно» (50-66), если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
оценка «неудовлетворительно» (0-49), если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет проводится по расписанию промежуточной аттестации в устном виде. Результаты аттестации заносятся в зачетную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.