

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

*ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
Кафедра теоретической и прикладной экономики*

БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Код 38.03.01 – Экономика
Направленность: Экономика бизнеса

Уровень квалификации выпускника - *бакалавр*

Формы обучения – *очная, очно-заочная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2021

Бизнес-коммуникации
Рабочая программа дисциплины
Составитель:
к.э.н., доцент Н.Г. Баландина

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры

№ 10 от 25.06.2021 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1 Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
2. Структура дисциплины	6
3. Содержание дисциплины	9
4. Образовательные технологии	10
5. Оценка планируемых результатов обучения	12
5.1. Система оценивания	12
5.2. Критерии выставления оценок	13
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	15
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	21
6.1. Список источников и литературы	21
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	22
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	23
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	23
9. Методические материалы	24
9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий	24
Приложения	
Приложение 1. Аннотация дисциплины	28
Приложение 2. Лист изменений	29

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины «Бизнес-коммуникации» – подготовить выпускника, обладающего знаниями в области специфики деловых контактов, умениями и навыками коммуникации в деловой сфере.

Задачи :

- а) дать представление об особенностях бизнес-коммуникаций как многоуровневого процесса, об истории этики делового общения и делового этикета;
- б) сформировать навыки поведения, соответствующего требованиям норм делового этикета;
- в) рассмотреть основные принципы корпоративной этики и способы создания корпоративного кодекса компании;
- г) дать представление об основах конфликтологии в деловой сфере;
- д) сформировать комплекс знаний и навыков, позволяющих эффективно проводить публичные выступления, совещания и деловые переговоры, осуществлять деловую переписку.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК - 1 - Способность выявлять, собирать и анализировать информацию для формирования возможных решений, описывать возможные решения	ПК - 1.1 - Выявляет, собирает и анализирует информацию для формирования возможных решений	Знать: основные принципы деловых коммуникаций. Уметь: применять понятийно-категориальный аппарат деловой этики. Владеть: способами прогнозирования развития деловых отношений экономических субъектов.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Бизнес-коммуникации» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана и реализуется на экономическом факультете ИЭУП РГГУ.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: Экономика фирмы.

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для сдачи государственного экзамена и выполнения выпускной квалификационной работы.

2. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины для очной формы составляет 2 з. е., 76 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 28 ч., самостоятельная работа обучающихся 48 ч.

№ п/п	Раздел Дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	практические занятия	семинары	самостоятельная работа	
1.	Специфика и этические принципы бизнес-коммуникаций	6	4		4	16	Тренинг «Вербальные и невербальные сигналы в общении» Парный тренинг «Социальные ролевые коммуникации»
2.	Особенности внутрикорпоративных бизнес-коммуникаций	6	4		4	16	Упражнение «Самопрезентация» Упражнение «Разработка кодексов корпоративной этики компании» Упражнение «Решение конфликта» Тренинг «Публичные выступления»
3.	Техники проведения деловых совещаний и переговоров	6	4		6	16	Тренинг «Проведение деловых совещаний и переговоров» Тренинг «Телефонное деловое общение» Тренинг «Собеседование при приеме на

							работу» Подготовка проекта делового письма
	Зачет						Устно по вопросам
Итого:			12		16	48	

Общая трудоемкость дисциплины для очно-заочной формы составляет 2 з. е., 76 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 16 ч., самостоятельная работа обучающихся 60 ч.

№ п/п	Раздел Дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	практические занятия	семинары	самостоятельная работа	
1.	Специфика и этические принципы бизнес-коммуникаций	6	2		2	20	Тренинг «Вербальные и невербальные сигналы в общении» Парный тренинг «Социальные ролевые коммуникации»
2.	Особенности внутрикорпоративных бизнес-коммуникаций	6	4		4	20	Упражнение «Самопрезентация» Упражнение «Разработка кодексов корпоративной этики компании» Упражнение «Решение конфликта» Тренинг

							«Публичные выступления»
3.	Техники проведения деловых совещаний и переговоров	6	2		2	20	Тренинг «Проведение деловых совещаний и переговоров» Тренинг «Телефонное деловое общение» Тренинг «Собеседование при приеме на работу» Подготовка проекта делового письма
	Зачет						Устно по вопросам
Итого:			8		8	60	

3. Содержание дисциплины

3. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины	Содержание раздела
1.	Специфика и этические принципы бизнес-коммуникаций	Теоретическая и прикладная этика. Место этики в деловых коммуникациях. Этика бизнес-коммуникаций как разновидность прикладной этики. Функции этики делового общения. Эволюция взглядов на этику делового общения. Понятие общения. Общение как сложный многоуровневый процесс. Перцептивная сторона общения. Идентификация и рефлексия. Виды и формы общения. Первичное и вторичное общение. Восприятие и понимание в процессе общения. Особенности вербального и невербального общения. Общение как коммуникация. Каналы коммуникации. Модели коммуникации. Коммуникативные барьеры. Значение речевого общения. Умение говорить и умение слушать. Активное слушание. Ошибки слушания.

		<p>Особенности деловой коммуникации. Коммуникация между организацией и средой. Коммуникация между подразделениями. Коммуникация между руководителем и подчинёнными. Неформальные коммуникации. Невербальные сигналы в деловом общении и их трактовка. Ролевое поведение в деловом общении. Искусство манипуляции в деловом общении. Основные механизмы воздействия в процессе делового общения. Эффективность делового общения и пути её повышения. Основные механизмы интеграции этических норм и принципов в систему деловых коммуникаций. Сущность и функции этического кодекса.</p> <p>Этикет как система норм и правил поведения. Понятие делового этикета. История делового этикета. Общие принципы и правила делового этикета. Речевой этикет. Основные правила этикета невербального общения. Приветствие, представление, самопрезентация. Визитная карточка как необходимый атрибут делового общения. Требования этикета к внешнему облику и манерам поведения мужчин и женщин в процессе делового общения. Этические аспекты критики. Основные правила критики в коллективе. Правила преподнесения подарков.</p>
2.	Особенности внутрикорпоративных бизнес-коммуникаций	<p>Понятие корпоративной этики. Корпоративная этика как часть корпоративной культуры. Корпоративный кодекс. Функции корпоративного кодекса. Идеологическая часть корпоративного кодекса: миссия, цели, система ценностей. Нормативная часть корпоративного кодекса и стандарты поведения. Профессиональный, декларативный и развёрнутый подходы к составлению корпоративного кодекса. Типы взаимоотношений в коллективе. Понятие конфликта. Виды и структура конфликтов. Стадии конфликта. Особенности конфликта в деловом общении. Предпосылки возникновения конфликта в коллективе. Конфликт, спровоцированный руководителем. Конфликт, спровоцированный подчинённым. Роль руководителя в предотвращении и разрешении конфликта. Правила поведения в конфликтной ситуации. Пути разрешения конфликтной ситуации.</p> <p>Речь в деловом общении. Культура речи делового человека. Необходимые условия успешного выступления: ясность, последовательность, непротиворечивость, обоснованность. Основные способы убеждения. Искусство воздействия на аудиторию. Поиск контакта с аудиторией и удержание внимания. Виды внимания аудитории. Речь-монолог: особенности и основные правила подготовки. Полемика в деловом общении.</p>

		<p>Принципы, правила, приёмы успешного ведения полемики. Правила подготовки и проведения деловой беседы.</p>
3.	<p>Техника проведения деловых совещаний и переговоров</p>	<p>Совещание как инструмент принятия коллективного решения. Этапы подготовки и определение регламента совещания. Основные этапы совещательного процесса. Правила проведения делового совещания. Техника проведения совещания.</p> <p>Переговоры как особая форма социального взаимодействия. Специфика переговоров в деловом общении. Специфика формирования переговорного процесса. Стратегии ведения переговоров. Позиционный торг. Стратегия взаимного учёта интересов. Динамика переговоров. Техника и тактические приёмы ведения переговоров. Основные типы решений. Анализ результатов переговорного процесса.</p> <p>Переговоры с иностранными партнёрами. Знание и учёт национальных и культурных особенностей, специфики делового общения в зарубежных странах как необходимое условие успеха. Некоторые особенности делового общения в странах мира.</p> <p>Этика деловой переписки. Понятие делового письма. Виды деловых писем: письма-просьбы, информационные письма, письма-запросы, сопроводительные письма, письма-заказы, гарантийные письма, благодарственные письма, письма-рекламации. Специфика составления различных видов деловых писем. Стилистика делового письма. Основные правила деловой переписки. Структура делового письма. Электронная почта как современный вид деловой переписки. Этикет электронной переписки.</p> <p>Телефонные коммуникации. Специфика телефонного общения. Плюсы и минусы телефонного делового общения. Структура телефонного разговора. Модели телефонных диалогов. Этикет телефонного делового общения. Факторы успеха, техника и основные ошибки телефонного делового общения.</p> <p>Профориентация как неотъемлемый элемент адаптации на рынке труда в современных условиях. Службы занятости и кадровые агентства как институты рынка труда, их функции. Основные этапы процесса поиска рабочего места. Правила составления резюме. Распространённые ошибки при составлении резюме. Собеседование. Специфика предварительного и окончательного собеседования. Требования этикета к внешнему облику и манере поведения на собеседовании. Основные адаптационные ошибки на новом рабочем месте.</p>

--	--	--

4. Образовательные технологии

3. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Информационные и образовательные технологии
1.	2	3	5
1.	Специфика и этические принципы бизнес-коммуникаций	Лекция 1 Семинар 1	Лекция-визуализация Тренинг «Вербальные и невербальные сигналы в общении» Парный тренинг «Социальные ролевые коммуникации»
		Самостоятельная работа	Самостоятельное изучение теоретического материала
2.	Особенности внутрикорпоративных бизнес-коммуникаций	Лекция 2 Семинар 2	Лекция-визуализация Упражнение «Самопрезентация» Упражнение «Разработка кодексов корпоративной этики компании» Упражнение «Решение конфликта» Тренинг «Публичные выступления»
		Самостоятельная работа	Самостоятельное изучение теоретического материала
3.	Техники проведения деловых совещаний и переговоров	Лекция 3 Семинар 2	Лекция-визуализация Тренинг «Проведение деловых совещаний и переговоров» Тренинг «Телефонное деловое общение» Тренинг «Собеседование при приеме на работу» Подготовка проекта делового письма
		Самостоятельная работа	Самостоятельное изучение теоретического материала

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Срок отчетности	Макс. количество баллов	
		За одну работу	Всего
Текущий контроль:			
Тренинг «Вербальные и невербальные сигналы в общении»	1 неделя	5 баллов	5 баллов
Парный тренинг «Социальные ролевые коммуникации»	2 неделя	5 баллов	5 баллов
Упражнение «Самопрезентация»	3 неделя	5 баллов	5 баллов

Упражнение Разработка кодексов корпоративной этики компании	4 неделя	5 баллов	5 баллов
Упражнение «Решение конфликта»	5 неделя	5 баллов	5 баллов
Тренинг «Публичные выступления»	6 неделя	10 баллов	10 баллов
Тренинг «Проведение деловых совещаний»	7 неделя	10 баллов	10 баллов
Тренинг «Телефонное деловое общение»	8 неделя	5 баллов	5 баллов
Подготовка проекта делового письма	8 неделя	5 баллов	5 баллов
Тренинг «Собеседование при приеме на работу»	9 неделя	5 баллов	5 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)	10 неделя		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину)			100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A, B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной,</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D, E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F, FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

ПК - 1.1

Раздел программы включает образцы оценочных средств, перечни вопросов и заданий в соответствии со структурой дисциплины и системой контроля.

Тренинг «Вербальные и невербальные сигналы в общении»

Задачами тренинга являются:

1. Приобретение знаний в области психологии личности, группы, общения;
2. Формирование умений и навыков коммуникативной компетентности;
3. Развитие навыков восприятия вербальных и невербальных сигналов в общении с деловым партнером;
4. Развитие умений использования вербальных и невербальных средств общения для достижения поставленной цели.

Ход тренинга:

1. Преподаватель дает информацию студентам об основных каналах и средствах общения;
2. Студентам предлагается выполнить одну и ту же задачу – любыми средствами, не повышая голоса и, не прибегая к физическим действиям по отношению к другим участникам, нужно привлечь внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно ее выполняют все участники;
3. Происходит обсуждение итогов в группе: кому удалось привлечь внимание других и за счет каких средств, какое средство общения наиболее важно при организации процесса коммуникации;
4. Студентам предлагается рисунок с геометрическими фигурами (примерно 6-8 фигур: овал, ромб, трапеция, квадрат, треугольник и т.д., нарисованными на нелинованном листке). Преподавателем, учитывая желание студентов, выбирается один человек, который, не показывая рисунка остальным, должен объяснить всем, где что нарисовано, чтобы каждый на своем листке нарисовал то же самое. Затем сравниваются рисунки. По окончании, объясняющему надо поделиться своими впечатлениями о том, что происходило. Сложно ли было объяснять только с помощью речи? На каком этапе и у кого появлялось желание использовать мимику и жесты?
5. Группа выстраивается в линию. К доске приглашается один из студентов, ему предстоит начать рисовать картину. Преподаватель сообщает, какой предмет необходимо изобразить (остальные не слышат задания), далее первый рисует один из элементов. Приглашается второй студент, которому первый объясняет мимикой и жестами, что необходимо изобразить и встает в другую линию и т.д. пока все не примут участия в рисовании картины. Происходит обсуждение результатов:

сложно ли было объяснять только с помощью мимики и жестов? На каком этапе и у кого появлялось желание использовать еще и речь?

6. Выполняется упражнение «мяч»: каждый студент, держа в руках мяч, говорит о том, как его лично коснулась обсуждаемая тема и передает другому. Преподаватель и студенты обсуждают выводы, которые сделали в ходе тренинга.

Парный тренинг «Социальные ролевые коммуникации»

Задачами тренинга являются:

1. Ознакомить с основными процедурами и подходами к изучению коммуникационных процессов, а также с технологиями проектирования информационной среды;
2. Способствовать выработке практических навыков у студентов, позволяющих самостоятельно анализировать и понимать динамику коммуникационных процессов;
3. Формирование у студентов практических навыков диалогического общения, то есть – общения с взаимопониманием.

Ход тренинга:

1. Преподаватель знакомит студентов с наиболее известными моделями коммуникации, акцентируя внимание на основных достоинствах и недостатках моделей; объясняет основные формы и способы создания диалогического коммуникативного пространства;
2. Студенты делятся на мини-группы по 2 человека. Партнерам надо по очереди рассказать друг другу об общих знакомых, избегая оценок. Высказывания должны быть в описательном стиле;
3. Студенты делятся на мини-группы по 2 человека. Преподаватель предлагает студентам освоить в парных группах определенные социальные роли, формирующиеся в профессиональных деловых отношениях. Студенты отработывают сюжетно-ролевые модели общения в заданных ситуациях.
4. Выполняется упражнение «мяч»: происходит обсуждение полученного опыта в ходе сюжетно-ролевого общения, выявляются эффективные техники коммуникации, а также трудности, возникающие в процессе установленных ролей и форм общения.

Упражнение «Самопрезентация»

Задачи упражнения:

1. Развитие навыков самоуправления, целеполагания, уверенности в себе, волевого потенциала личности;
2. Формирование самооценки, контроля и оценки своих действий, стратегического планирования своих действий;
3. Развитие навыков публичной речи.

Выполнение упражнения:

1. Преподаватель передает в случайном порядке студентам мяч с просьбой назвать свое имя и прилагательное на первую букву своего имени, которое бы его характеризовало его во взаимодействии с другими людьми;
2. Студент, получивший мяч должен назвать свое имя и прилагательное к нему. Например, Наталья – настойчивая;
3. Преподаватель передает в случайном порядке студентам мяч с просьбой назвать два своих лучших качества и два недостатка; студент, получивший мяч выполняет просьбу;

4. Преподаватель передает в случайном порядке студентам мяч с просьбой назвать два своих профессиональных или учебных успеха; студент, получивший мяч выполняет просьбу;
5. Происходит обсуждение результатов, преподаватель и студенты высказывают мнения, что вызвало затруднения при проведении тренинга;
6. Преподаватель и студенты выявляют какая способность наилучшим образом развита у группы, какие, из названных качеств студентов встречаются наиболее часто; дискуссионным способом выявляются пути работы по их коррекции высказанных студентами собственных недостатков.

Упражнение «Разработка кодексов корпоративной этики компании»

Задачи упражнения:

1. Формирование знаний о корпоративной этике;
2. Развитие точности, быстроты, оригинальности в навыках управления инсайдными формами мышления, структурирования информации;
3. Формирование навыков креативного принятия решений, гибкости мышления, стратегии мышления;
4. Обучение умению работать в группе с целью выполнения конкретного задания.

Выполнение упражнения:

1. Преподаватель объясняет цель создания кодекса корпоративной этики компании, принципы и формы его создания; знакомит с порядком и правилами его создания, объясняет особенности структурных элементов кодекса; демонстрирует примеры кодексов корпоративной этики различных компаний;
2. Студенты работают в мини-группах по 3-4 человека. Преподавателем предлагаются варианты компаний, различных по численному составу работающих, организационной структуре и видам деятельности;
3. Студенты выполняют подготовку проектов кодексов выбранных компаний и презентуют их;
4. Происходит групповой критический анализ презентованных кодексов, обсуждение содержащихся в них недостатков и поиск путей совершенствования подготовленных кодексов. Студенты получают домашнее задание по доработке кодексов с учетом полученных замечаний.

Упражнение «Решение конфликта»

Задачи упражнения:

1. Ознакомление со способами управления внутриличностными и межличностными конфликтами;
2. Формирование умений эффективного поведения в конфликтных ситуациях;
3. Обучение выбору эффективных стратегий разрешения межличностных конфликтов, позволяющих не только конструктивно решать возникающие проблемы, но и сохранять отношения между людьми.

Выполнение упражнения:

1. Преподаватель объясняет виды конфликтов и основные способы их решения, знакомит студентов с основными методиками и техниками предотвращения возникновения конфликтных ситуаций;
2. Студентам предлагаются сюжетно-ролевые ситуации, в которых отрабатываются возможные варианты возникновения, развития и разрешения конфликтов;
3. Происходит групповое обсуждение сюжетно-ролевых ситуаций, критический анализ действий участников, даются рекомендации по коррекции действий в различных типах конфликтных ситуаций;

4. Преподаватель предлагает студентам использовать методику рефлексии с целью обсуждения реальных конфликтных ситуаций, имевших место в жизни студентов с целью обсуждения поведения в них, а также самостоятельного моделирования новых способов выхода из этих ситуаций на основе полученного в ходе выполнения упражнения знаний и опыта.

Тренинг «Публичные выступления»

Задачи тренинга:

1. Сформировать навыки концентрации внимания - «умение слушать».
2. Развитие умений эффективного конспектирования материала;
3. Развитие способностей к обобщению, анализу, восприятию информации;
4. Развитие навыков публичной речи.

Ход тренинга:

1. Преподаватель объясняет методику проведения публичных выступлений, технику и приемы концентрации внимания аудитории, психологические аспекты восприятия и передачи информации; знакомит студентов с основными причинами страха перед публичными выступлениями и путями их преодоления;
2. Студенты выступают с краткими подготовленными докладами по заранее выбранным темам;
3. Преподаватель меняет темы докладов, так, что студент получает тему, к которой заранее не готовился, но слышал выступление по этой теме в аудитории; студентам дается время для подготовки, что бы составить план доклада; происходит повторное выступление студентов.

Тренинг «Проведение деловых совещаний и переговоров»

Задачи тренинга:

1. Познакомить студентов с основными видами, способами и методиками проведения деловых совещаний и переговоров;
2. Формирование практических навыков ведения коммерческой деятельности;
3. Приобретение умений кооперации с коллегами, работе в команде.

Ход тренинга:

1. Преподаватель объясняет значение, задачи и классификацию деловых совещаний, технологию их организации; знакомит студентов с техниками и приемами ведения переговоров, факторами, влияющими на достижение компромисса в переговорах;
2. Студентам предлагается выполнить упражнение «Продавцы-покупатели». Потенциальный «продавец» берет карточку, на которой изображен товар, который надо продать. Продавец начинает рассказывать о преимуществах товара. Потенциальные «покупатели» стоят спиной к продавцу. Как только кого-то из покупателей что-то заинтересовало в предложении, он поворачивается к продавцу. Задача упражнения – развернуть к себе как можно большее количество покупателей.
3. Студентам предлагается выполнить упражнение «Проведение делового совещания». Преподаватель, учитывая желание студентов, назначает «руководителя» совещания. Он получает от преподавателя информацию о «проблеме в компании», которую необходимо обсудить и найти решение. Назначенный руководитель формирует команду из студентов (4-5 человек), разрабатывает повестку дня, делает доклад о проблеме, распределяет роли участников совещания для ее решения.

4. После завершения совещания студенты совместно с преподавателем проводят критический анализ совещания, в ходе которого выявляются недостатки и проблемы, осуществляется поиск путей их устранения.

Тренинг «Телефонное деловое общение»

Задачи тренинга:

1. Сформировать понимание об особенностях телефонного делового общения и об основных отличиях от общения при личной встрече;
2. Развитие культуры речи делового общения;
3. Дать представление об основных факторах, затрудняющих телефонное деловое общение и о путях их преодоления;
4. Развития навыков делового общения по телефону.

Ход тренинга:

1. Преподаватель объясняет основные принципы и правила соблюдения делового этикета в дистанционной форме общения;
2. Преподаватель выступает в роли звонящего в какую-либо организацию и передает в случайном порядке студентам мяч с просьбой ответить получившего мяч адекватно тому месту, куда обращается звонящий.
3. Происходит критическое обсуждение в группе на предмет того, были ли приветствия адекватными по интонации и содержательно, на что ориентировались участники, когда выбирали соответствующий ответ, что могло бы быть по-другому.
4. Студентам предлагается создать свой образ, ориентируясь на интонационный рисунок речи и т.д., кроме того, будет учитываться содержательная сторона (и логичность построения, и способность «оживить» свою речь, внести «часть своей личности» в сообщение. В конце каждый участник будет обладать «образом себя как он себя видит, выстроит свой идеальный образ и получит от каждого из участников образ себя «глазами собеседника». Это позволит сравнить полученные образы и работать над их дальнейшей корректировкой.

Задание «Составление делового письма»

Студентам предлагается в качестве домашнего задания составить текст делового письма, по заданной преподавателем тематике. На занятии студенты обмениваются с коллегами деловыми письмами и в качестве следующего домашнего задания осуществляют работу с текстами деловых писем, применяя мотивационно-целевой анализ текста (мотивация общения, замысел, коммуникативное намерение, цель как искомый результат, сверхзадача) и готовят ответ на деловые письма.

Тренинг «Собеседование при приеме на работу»

Задачи тренинга:

1. Получение навыков проведения эффективных переговоров с работодателем;
2. Обучение практическим приемам работы с возражениями работодателя;
3. Отработка навыков уверенного позитивного поведения в нестандартных ситуациях.

Ход тренинга:

1. Преподаватель знакомит студентов с основными видами, правилами и техниками проведения собеседования работодателем, а также с примерным набором требований к кандидату при приеме на работу; объясняет значение резюме при устройстве на работу и дает рекомендации по составлению эффективного резюме;
2. Преподаватель передает в случайном порядке мяч студенту с предложением выступить в качестве кандидата на вакантную должность. Студенты заранее

- получают информацию о вакантных должностях, на занятие которых будет проходить собеседование. Преподаватель задает специальные вопросы, чтобы получить информацию о компетенции кандидата, его соответствии требованиям занимаемой должности с учетом специфики и стратегии предприятия. Программа собеседования содержит четыре типа вопросов (ситуационные, квалификационные, имитирующие рабочую ситуацию и касающиеся общих требований к персоналу);
3. Преподаватель оглашает результаты прохождения собеседования и называет тех, кто его успешно прошел.
 4. Происходит анализ ответов студентов, критический разбор конкретных ситуаций, преподавателем даются рекомендации по коррекции поведения во время собеседования;
 5. Студентам делятся на мини-группы по два человека. Преподаватель предлагает каждой группе сюжетно-ролевые ситуации, в которых отрабатываются ситуации индивидуального собеседования.

Контрольные вопросы по курсу

ПК - 1.1

1. В чём сущность общения?
2. Какие функции выполняет деловое общение?
3. Благодаря каким психологическим механизмам осуществляется взаимовлияние, самопредставление и взаимное познание людей в процессе общения? Охарактеризуйте их.
4. Какие виды общения вы знаете? Дайте их характеристику.
5. Каковы конституирующие признаки делового общения?
6. Как взаимосвязаны вербальные и невербальные средства общения?
7. В чем сущность культуры делового общения?
8. Какие типы вступления в деловой контакт вы знаете?
9. Какие ошибки наиболее часто встречаются в процессе выслушивания собеседника?
10. На каких принципах надо вести деловую полемику?
11. Какие правила способствуют созданию благоприятного нравственно-психологического климата в деловом общении?
12. Какие приёмы активизации делового разговора вы знаете?
13. Какие барьеры в общении вам известны? Как их преодолеть?
14. В чем сущность делового конфликта?
15. Какие типы деловых конфликтов вы знаете. Дайте им характеристику.
16. Раскройте структура делового конфликта и стадии его протекания.
17. Какие стили поведения могут применяться в конфликтной ситуации, при каких условиях?
18. Какие стили поведения способствуют разрешению конфликта.
19. Что называют языком тела?
20. Каковы общие правила применяются к толкованию невербальных сигналов?
21. Какие факторы обуславливают язык тела?
22. Что такое этикет?
23. Какие виды этикета вы знаете?
24. Назовите типичные этикетные ситуации делового общения.
25. Какие правила регламентируют поведение в этикетных ситуациях делового общения?
26. Сформулируйте общие правила служебного этикета?
27. В чем специфика взаимоотношений с коллегами?
28. Сформулируйте правила этикета телефонного разговора.
29. Какими правилами надо руководствоваться при общении через Интернет.

30. Сформулируйте этический кодекс современного бизнесмена.
31. Какие этические нормы лежали в основе деловых взаимоотношений в Российском государстве?
32. Как правильно вести себя при приёме на работу?
33. Как правильно вести себя при увольнении с работы?
34. Что называется деловым протоколом?
35. Как связаны протокол и этикет?
36. Какие правила определяют место и время проведения деловых переговоров?
37. Как готовится программа пребывания делегации?
38. Как правильно приветствовать делегацию и представить её участников?
39. Что значит «визит вежливости»?
40. Какие аспекты приёма делегаций регламентирует протокол?
41. Какие аспекты ведения переговоров регламентирует протокол?
42. Какую роль играют приёмы в развитии деловых контактов?
43. Что входит в подготовку делового приёма?
44. Как правильно подготовить помещение для приёма и рассадить участников за столом переговоров?
45. На какие виды подразделяется официальная корреспонденция?
46. Назовите общие требования к деловому письму?
47. Какие функции выполняет деловая беседа?
48. Что необходимо для подготовки деловой беседы?
49. Дайте коммуникативную характеристику этапам ведения беседы.
50. Приведите характеристику деловой беседы с открытой стратегией.
51. Приведите характеристику деловой беседы с закрытой стратегией.
52. Как учитывать организационные, этические и социально-психологические аспекты при подготовке к деловой беседе?
53. Как правильно поставить цели деловой беседы?
54. В чём сущность метода «мозгового штурма»?
55. Какие этапы проходит поиск взаимоприемлемого решения?
56. Какие рекомендации надо учитывать при выработке согласованных решений?
57. В чём состоит цель и содержание деловых переговоров?
58. Какие функции выполняют деловые переговоры?
59. Дайте характеристику основным аспектам деловых переговоров.
60. Как классифицируют деловые переговоры по целям участников?
61. Дайте характеристику типовых коммуникативных ситуаций, которые возникают в ходе деловых переговоров.
62. Какие типы поведения участников деловых переговоров вы знаете? Охарактеризуйте их.
63. Какие приёмы могут использовать недоброжелательные партнеры в ведении переговоров?
64. Как блокировать некорректные приёмы в ходе ведения переговоров?
65. Назовите приёмы, которые способствуют взаимному успеху участников переговоров.
66. По каким показателям проводят анализ результатов переговоров?

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Источники

Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 31.07.2020) (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.08.2020) - Электронный ресурс - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/

Гражданский кодекс Российской Федерации. Части I, II, III. 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.08.2020) Электронный ресурс - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/

Литература

Основная литература

Папкина О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-100641-2. <https://znanium.com/>

Кирсанова М. В. Деловая переписка : учебно-практическое пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. — 3-е изд. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-101517-9. <https://znanium.com/>

Конфликтология : учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 301 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-100128-8. <https://znanium.com/>

Семенов А. К. Психология и этика менеджмента и бизнеса: Учебное пособие / Семенов А.К., Маслова Е.Л., - 8-е изд. - Москва : Дашков и К, 2020. - 276 с.: ISBN 978-5-394-02828-1. <https://znanium.com/>

Дополнительная литература

Шувалова И. А. Психология отношений на работе: практическое пособие для работника/ И.А. Шувалова. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2021. - 176 с. <https://znanium.com/>

Джей Рос. Алгоритмы эффективной работы: Учебное пособие / Джей Р., Темплар Р., Пинскер Б. - Москва : Альп. Бизнес Букс, 2016. - 228 с. ISBN 5-9614-0348-3. <https://znanium.com/>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины

Деловой этикет: информ.-аналит. материалы / официальный сайт. – Электрон. дан. – М., 2019. – Режим доступа: <http://delovoi-etiket.ru/>

Конструктор успеха: [Электронный ресурс] информ.-аналит. материалы / официальный сайт. – Электрон. дан. – М., 2020. – Режим доступа: <http://constructor.ru/uspeh/pravila-delovogo-etiketa.html>

Психологос: информ.-аналит. материалы / официальный сайт. – Электрон. дан. – М., 2020. – Режим доступа: http://www.psychologos.ru/articles/view/samoprezentaciya_dvoe_zn_kak_prepodnesti_sebya_i_proizvesti_nuzhnoe_vпечатlenie

Электронно-библиотечная система Знаниум - Режим доступа: <http://www.znanium.com>

Перечень БД и ИСС

№п/п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г.

	Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материал для студентов содержит статистические данные, а также сравнительные характеристики изменения динамики экономических показателей.

Для проведения аудиторных занятий по дисциплине необходима аудитория, оснащенная ПК и мультимедиа-проектором.

Состав программного обеспечения (ПО)

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;

- дисплеем Брайля PAC Mate 20;
- принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9. Методические материалы

9.1. Планы *семинарских* занятий

Семинар 1

Специфика и этические принципы бизнес-коммуникаций

Цель занятия: ознакомление с особенностями вербальной и невербальной форм общения и формирование навыков коммуникации в деловой сфере с учетом этих особенностей.

Вопросы для обсуждения:

- Цели, функции, средства общения;
- Перцептивная сторона общения;
- Виды и формы общения;
- Особенности вербального и невербального общения;
- Каналы и модели коммуникации, коммуникативные барьеры;
- Значение речевого общения.
- Понятие делового общения и его нравственные аспекты;
- Коммуникации в деловой среде;
- Неформальные коммуникации;
- Ролевое поведение в деловом общении;
- Основные механизмы воздействия в процессе делового общения;
- Основные механизмы интеграции этических норм и принципов в систему деловых коммуникаций.

Форма проведения занятия - тренинги:

Тренинг «Вербальные и невербальные сигналы в общении»

Парный тренинг «Социальные ролевые коммуникации»

Семинар 2

Особенности внутрикорпоративных бизнес-коммуникаций

Цель занятия: освоение норм делового этикета, формирования навыков самопрезентации, ведения деловой беседы и умения работать в команде.

Вопросы для обсуждения:

- Понятие и история появления делового этикета;
- Общие принципы и правила делового этикета;
- Основные правила этикета вербального и невербального общения;
- Приветствие, представление, самопрезентация;
- Визитная карточка как необходимый атрибут делового общения;
- Требования этикета к внешнему облику и манерам поведения мужчин и женщин в процессе делового общения;

- Этические аспекты критики;
- Правила преподнесения подарков.
- Понятие корпоративной этики как части корпоративной культуры;
- Корпоративный этический кодекс и его функции;
- Идеологическая часть корпоративного кодекса: миссия, цели, система ценностей;
- Нормативная часть корпоративного кодекса и стандарты поведения;
- Профессиональный, декларативный и развёрнутый подходы к составлению корпоративного кодекса.
- Типы взаимоотношений в коллективе;
- Понятие конфликта, его виды и структура, основные стадии протекания конфликта;
- Предпосылки возникновения конфликта в коллективе;
- Роль руководителя в предотвращении и разрешении конфликта;
- Правила поведения в конфликтной ситуации;
- Пути разрешения конфликтной ситуации.
- Культура речи делового человека и ее значение в деловом общении;
- Необходимые условия успешного выступления;
- Искусство воздействия на аудиторию;
- Речь-монолог: особенности и основные правила подготовки;
- Полемика в деловом общении, ее принципы, правила и приёмы;
- Правила подготовки и проведения деловой беседы.

Форма проведения занятия – практические упражнения и тренинги:

Упражнение «Самопрезентация» (см. п. 5.4)

Упражнение «Разработка кодексов корпоративной этики компании» (см. п. 5.4.)

Тренинг «Решение конфликта» (см. п. 5.4.)

Тренинг «Публичные выступления» (см. п. 5.4.)

Семинар 3

Техники проведения деловых совещаний и переговоров

Цель занятия: обучение навыкам эффективных переговоров, проведения совещаний, знакомство со спецификой телефонного делового общения.

Вопросы для обсуждения:

- Совещание как инструмент принятия коллективного решения;
- Этапы подготовки и определение регламента совещания, техника проведения совещания; Переговоры как особая форма социального взаимодействия;
- Позиционный торг, стратегия взаимного учёта интересов;
- Динамика переговоров, техника и тактические приёмы ведения переговоров;
- Переговоры с иностранными партнёрами.
- Понятие делового письма и этика деловой переписки;
- Виды деловых писем, структура делового письма;
- Этикет электронной переписки;
- Телефонные коммуникации и специфика телефонного общения;
- Положительные и отрицательные стороны телефонного общения;
- Факторы успеха, техника и основные ошибки телефонного делового общения.
- Профорентация как неотъемлемый элемент адаптации на рынке труда в современных условиях;
- Службы занятости и кадровые агентства как институты рынка труда, их функции;
- Правила составления резюме;
- Собеседование и его специфика;

- Требования этикета к внешнему облику и манере поведения на собеседовании;
- Основные адаптационные ошибки на новом рабочем месте.

Форма проведения занятия – тренинги и практическое упражнение:

Тренинг «Проведение деловых совещаний и переговоров»

Тренинг «Телефонное деловое общение»

Составление проекта делового письма. Обмен деловыми письмами и составление ответов на них

Тренинг «Собеседование при приеме на работу»

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Бизнес-коммуникации» является частью блока дисциплин учебного плана и реализуется на экономическом факультете ИЭУП РГГУ кафедрой теоретической и прикладной экономики.

Цель дисциплины подготовить выпускника, обладающего знаниями в области специфики делового общения, умениями и навыками коммуникации в деловой сфере.

Задачи дисциплины:

- а) дать представление об особенностях бизнес-коммуникаций как многоуровневого процесса, об истории этики делового общения и делового этикета;
- б) сформировать навыки поведения, соответствующего требованиям норм делового этикета;
- в) рассмотреть основные принципы корпоративной этики и способы создания корпоративного кодекса компании;
- г) дать представление об основах конфликтологии в деловой сфере;
- д) сформировать комплекс знаний и навыков, позволяющих эффективно проводить публичные выступления, совещания и деловые переговоры, осуществлять деловую переписку. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК - 1 - Способность выявлять, собирать и анализировать информацию для формирования возможных решений, описывать возможные решения	ПК - 1.1 - Выявляет, собирает и анализирует информацию для формирования возможных решений	Знать: основные принципы деловых коммуникаций. Уметь: применять понятийно-категориальный аппарат деловой этики. Владеть: способами прогнозирования развития деловых отношений экономических субъектов.

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме контрольной работы, промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1			