

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 83

УТВЕРЖДАЮ

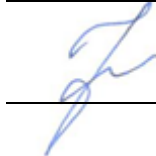
Руководитель направления

К.Э.Н.

(должность, уч. степень, звание)

С.В. Корнилова

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«23» июня 2022 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Коммуникативные практики»
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	38.05.02
Наименование направления подготовки/ специальности	Таможенное дело
Наименование направленности	Правоохранительная деятельность
Форма обучения	заочная

Санкт-Петербург– 2022

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

Доц, к.филол.н

(должность, уч. степень, звание)



23.06.22

(подпись, дата)

Е.А. Рудая

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 83

«23» июня 2022 г, протокол № 8

Зам. Заведующий кафедрой № 83

д.т.н.,проф.

(уч. степень, звание)



23.06.22

(подпись, дата)

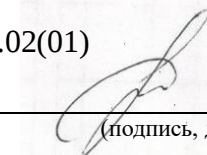
А.А. Оводенко

(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 38.05.02(01)

доц.,к.п.н.

(должность, уч. степень, звание)



23.06.22

(подпись, дата)

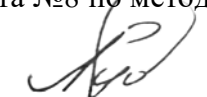
П.М. Алексеева

(инициалы, фамилия)

Заместитель директора института №8 по методической работе

доц.,к.э.н.,доц.

(должность, уч. степень, звание)



23.06.22

(подпись, дата)

Л.В. Рудакова

(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Коммуникативные практики» входит в образовательную программу высшего образования – программу специалитета по направлению подготовки/ специальности 38.05.02 «Таможенное дело» направленности «Правоохранительная деятельность». Дисциплина реализуется кафедрой «№83».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

УК-4 «Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с профессиональной коммуникацией (карьера, работа, деловые встречи, переговоры, деловые письма), а также вопросы, касающиеся экономической деятельности компании (структура, управление, маркетинг, реклама, производство, качество, экспортная деятельность) и вопросы, относящиеся к социально-личностному развитию сотрудника / менеджера (лидерство, командная работа, коммуникация, стили управления и пр.).

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: практические занятия, самостоятельная работа обучающегося.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский/английский»

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины

Основной целью преподавания дисциплины является формирование языковой личности, способной совершенствовать и развивать свой интеллектуальный, общекультурный, профессиональный и морально-психологический уровень, а также обладающей межкультурной компетентностью и коммуникативными и практическими навыками, необходимыми для функционирования в сфере таможенного регулирования внешнеэкономической деятельности и, в целом, в международной деловой среде.

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции	УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.3.1 знать правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации; современные коммуникативные технологии на русском и иностранном(ых) языке(ах) УК-4.У.1 уметь применять на практике технологии коммуникации и кооперации для академического и профессионального взаимодействия, в том числе в цифровой среде, для достижения поставленных целей УК-4.В.1 владеть навыками межличностного делового общения на русском и иностранном(ых) языке(ах) с применением современных технологий и цифровых средств коммуникации

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Иностранный язык»,
- «Международные экономические отношения».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении других дисциплин:

- «Международные деловые коммуникации».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам	
		№3	№4
1	2	3	4

Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	5/ 180	2/ 72	3/ 108
Из них часов практической подготовки			
Аудиторные занятия, всего час.	14	8	6
в том числе:			
лекции (Л), (час)			
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	14	8	6
лабораторные работы (ЛР), (час)			
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)			
экзамен, (час)	9		9
Самостоятельная работа, всего (час)	157	64	93
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Дифф. Зач., Экз.	Дифф. Зач.	Экз.

Примечание: ** кандидатский экзамен

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 3					
Раздел 1. Коммуникация Тема 1.1. Ораторское искусство. Великие ораторы. Качества ораторов Тема 1.2. Как улучшить коммуникацию и связь в компании Тема 1.3. Телефонные переговоры на иностранном языке: техники преодоления проблем в коммуникации		2			10
Раздел 2. Международный маркетинг Тема 2.1. Методы выхода на зарубежный рынок Тема 2.2. Адаптация к зарубежным рынкам и изменение маркетинговой стратегии		2			10
Раздел 3. Деловые контакты Тема 3.1. Техники успешного построения отношений Тема 3.2. Важность построения отношений на глобальном рынке Тема 3.3. Сеть контактов. Нетворкинг		1			12
Раздел 4. Успех в бизнесе и жизни Тема 4.1. Успех в бизнесе Тема 4.2. Бизнесмены, достигшие успеха в бизнесе, и секреты успеха их компаний Тема 4.3. Переговоры. Техники переговоров и практика		1			12
Раздел 5. Работа и самореализация Тема 5.1. Удовлетворение от работы: критерии Тема 5.2. Собеседование с персоналом с целью оценки работы Тема 5.3. Факторы мотивации сотрудников. Как справляться со сложными ситуациями на работе		1			10
Раздел 6. Риск и управление рисками Тема 6.1. Типы риска в бизнесе. Тема 6.2. Эффективный риск менеджмент Тема 6.3. Переговоры: достижение компромисса, соглашения		1			10

Итого в семестре:		8			64
Семестр 4					
Раздел 7. Тимбилдинг Тема 7.1. Качества командного игрока Тема 7.2. Построение успешной команды Тема 7.3. Управление конфликтами		1			15
Раздел 8. Финансы и рост бизнеса Тема 8.1. Получение банковского кредита на расширение бизнеса Тема 8.2. Типы финансовых инструментов (овердрафт, венчурный капитал, гранты, займы и пр.) Тема 8.3. Переговоры. Этапы переговоров. Планирование		1			15
Раздел 9. Обслуживание клиентов Тема 9.1. Проблемы клиентов с клиентской службой Тема 9.2. Примеры успешной организации клиентской службы в бизнесе Тема 9.3. Решение проблем клиентов, жалоб. Улучшение работы отдела обслуживания клиентов		1			15
Раздел 10. Управление кризисом Тема 10.1. Определение кризиса. Типы кризисов Тема 10.2. Этапы работы с кризисом Тема 10.3. Успешное преодоление кризиса в бизнесе		1			15
Раздел 11. Стили менеджмента Тема 11.1. Качества менеджера и качества лидера Тема 11.2. Примеры успешных менеджеров Тема 11.3. Стили управления		1			15
Раздел 12. Слияния и поглощения компаний Тема 12.1. Основные термины и определения Тема 12.2. Успешная интеграция компаний. Факторы и примеры успешных поглощений.		1			18
Итого в семестре:		6			93
Итого	0	14	0	0	157

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
Учебным планом не предусмотрено	

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 3					
1	Раздел 1. Коммуникация Тема 1.1. Ораторское	Занятия проводятся в интерактивном формате:	2	2	1

	искусство. Великие ораторы. Качества ораторов Тема 1.2. Как улучшить коммуникацию и связь в компании Тема 1.3. Телефонные переговоры на иностранном языке: техники преодоления проблем в коммуникации	дискуссия, диалог, беседа (как групповые, так и парные). Прослушивание учебных аудиозаписей на иностранном языке, разбор конкретных ситуаций (кейсов).			
2	Раздел 2. Международный маркетинг Тема 2.1. Методы выхода на зарубежный рынок Тема 2.2. Адаптация к зарубежным рынкам и изменение маркетинговой стратегии	Занятия проводятся в интерактивном формате: дискуссия, диалог, беседа (как групповые, так и парные). Прослушивание учебных аудиозаписей на иностранном языке, разбор конкретных ситуаций (кейсов).	2	2	2
3	Раздел 3. Деловые контакты Тема 3.1. Техники успешного построения отношений Тема 3.2. Важность построения отношений на глобальном рынке Тема 3.3. Сеть контактов. Нетворкинг	Занятия проводятся в интерактивном формате: дискуссия, диалог, беседа (как групповые, так и парные). Прослушивание учебных аудиозаписей на иностранном языке, разбор конкретных ситуаций (кейсов).	1	1	3
4	Раздел 4. Успех в бизнесе и жизни Тема 4.1. Успех в бизнесе Тема 4.2. Бизнесмены, достижения успеха в бизнесе, и секреты успеха их компаний Тема 4.3. Переговоры. Техники переговоров и практика	Занятия проводятся в интерактивном формате: дискуссия, диалог, беседа (как групповые, так и парные). Прослушивание учебных аудиозаписей на иностранном языке, разбор конкретных ситуаций (кейсов).	1	1	4
5	Раздел 5. Работа и самореализация Тема 5. 1. Удовлетворение от работы: критерии Тема 5.2. Собеседование с персоналом с целью оценки работы Тема 5.3. Факторы мотивации сотрудников. Как справляться со сложными ситуациями на работе	Занятия проводятся в интерактивном формате: дискуссия, диалог, беседа (как групповые, так и парные). Прослушивание учебных аудиозаписей на иностранном языке, разбор конкретных ситуаций (кейсов).	1	1	5
6	Раздел 6. Риск и управление рисками Тема 6.1. Типы риска в бизнесе. Тема 6.2. Эффективный риск менеджмент Тема 6.3. Переговоры: достижение компромисса,	Занятия проводятся в интерактивном формате: дискуссия, диалог, беседа (как групповые, так и парные). Прослушивание учебных аудиозаписей на иностранном языке, разбор конкретных ситуаций (кейсов).	1	1	6

	соглашения				
Семестр 4					
7	Раздел 7. Тимбилдинг Тема 7.1. Качества командного игрока Тема 7.2. Построение успешной команды Тема 7.3. Управление конфликтами	Занятия проводятся в интерактивном формате: дискуссия, диалог, беседа (как групповые, так и парные). Прослушивание учебных аудиозаписей на иностранном языке, разбор конкретных ситуаций (кейсов).	1	1	7
8	Раздел 8. Финансы и рост бизнеса Тема 8.1. Получение банковского кредита на расширение бизнеса Тема 8.2. Типы финансовых инструментов (овердрафт, венчурный капитал, гранты, займы и пр.) Тема 8.3. Переговоры. Этапы переговоров. Планирование	Занятия проводятся в интерактивном формате: дискуссия, диалог, беседа (как групповые, так и парные). Прослушивание учебных аудиозаписей на иностранном языке, разбор конкретных ситуаций (кейсов).	1	1	8
9	Раздел 9. Обслуживание клиентов Тема 9.1. Проблемы клиентов с клиентской службой Тема 9.2. Примеры успешной организации клиентской службы в бизнесе Тема 9.3. Решение проблем клиентов, жалоб. Улучшение работы отдела обслуживания клиентов	Занятия проводятся в интерактивном формате: дискуссия, диалог, беседа (как групповые, так и парные). Прослушивание учебных аудиозаписей на иностранном языке, разбор конкретных ситуаций (кейсов).	1	1	9
10	Раздел 10. Управление кризисом Тема 10.1. Определение кризиса. Типы кризисов Тема 10.2. Этапы работы с кризисом Тема 10.3. Успешное преодоление кризиса в бизнесе	Занятия проводятся в интерактивном формате: дискуссия, диалог, беседа (как групповые, так и парные). Прослушивание учебных аудиозаписей на иностранном языке, разбор конкретных ситуаций (кейсов).	1	1	10
11	Раздел 11. Стили менеджмента Тема 11.1. Качества менеджера и качества лидера Тема 11.2. Примеры успешных менеджеров Тема 11.3. Стили управления	Занятия проводятся в интерактивном формате: дискуссия, диалог, беседа (как групповые, так и парные). Прослушивание учебных аудиозаписей на иностранном языке, разбор конкретных ситуаций (кейсов).	1	1	11
12	Раздел 12. Слияния и поглощения компаний Тема 12.1. Основные термины и определения Тема 12.2. Успешная интеграция компаний.	Занятия проводятся в интерактивном формате: дискуссия, диалог, беседа (как групповые, так и парные). Прослушивание учебных аудиозаписей на	1	1	12

	Факторы и примеры успешных поглощений.	иностранном языке, разбор конкретных ситуаций (кейсов).			
Всего			14		

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 3, час	Семестр 4, час
1	2	3	4
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)		21	50
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)		30	20
Контрольные работы заочников (КРЗ)		13	23
Всего:	157	64	93

5. Перечень учебно-методического обеспечения

для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
8A C84	David Cotton, David Falvey. New Market Leader Upper Intermediate. Pearson Education Ltd. 2008	20
	Гамова, О. Л. Английский язык : business English : деловой английский : учебное пособие / О. Л. Гамова. - Воронеж : Издательско-полиграфический центр «Научная книга», 2019. - 84 с.	

	https://znanium.com/catalog/document?id=357026	
	Маньковская, З. В. Английский язык в ситуациях повседневного делового общения : учебное пособие / З.В. Маньковская. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 223 с. https://znanium.com/catalog/document?id=376126	
	Домницкая, Т. Р. Бизнес-корреспонденция на английском языке : учебное пособие / Т. Р. Домницкая, Е. А. Миняйло, А. Е. Козубенко. - 3-е изд., стер. - Москва : Флинта, 2021. - 133 с. https://znanium.com/catalog/document?id=374943	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
	Не предусмотрено

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1	Microsoft Windows 10, договор № 110-7 от 28.02.2019
2	Microsoft Office Standard, договор № 110-7 от 28.02.2019

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитория для проведения занятий практического типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью,	

	техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	
2	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Тесты.
Дифференцированный зачет	Список вопросов; Тесты.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«отлично» «зачтено»	– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий.
«хорошо» «зачтено»	– обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий.
«удовлетворительно» «зачтено»	– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий.

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«неудовлетворительно» «не зачтено»	– обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
1	Вам поручили сделать отчет, обосновывающий наилучший выбор маркетплейса из двух, представленных на рынке. Напишите отчет, сравнив оба маркетплейса по определенным критериям.	УК-4.3.1
2	Вы получили оферту от производителя. Вам предлагают два продукта к закупке. Напишите ответное письмо, выбрав один из предложенных продуктов, обосновав свой выбор по определенным критериям. Опишите свои предложения по дальнейшей совместной работе	УК-4.У.1
3	Вы – представитель компании - экспортера. Проведите переговоры по видеозвонку с потенциальными дистрибьюторами, обсудив основные условия продажи и поставки	УК-4.В.1

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
1	Вы являетесь менеджером отдела продаж. Напишите международной компании коммерческое предложение. Дайте необходимую информацию о товарах.	УК-4.3.1
2	Ваша компания планирует адаптировать дизайн продукта компании к международному рынку. Обсудите с коллегой возможные идеи, выбрав две, наиболее подходящие, обосновав свой выбор	УК-4.У.1
3	Сделайте презентацию в Powerpoint по конкретной теме (например, опишите составленные вами графики и диаграммы, иллюстрирующие уровень производства и уровень продаж конкретной компании)	УК-4.В.1

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
	Тесты по формату тестовых заданий по международным деловым коммуникациям (примерный перечень из учебника New Market Leader Upper Intermediate Teachers Book)	

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
1	Ораторское искусство. Великие ораторы. Качества ораторов
2	Как улучшить коммуникацию и связь в компании
3	Телефонные переговоры на иностранном языке: техники преодоления проблем в коммуникации
4	Методы выхода на зарубежный рынок
5	Адаптация к зарубежным рынкам и изменение маркетинговой стратегии
6	Техники успешного построения отношений
7	Важность построения отношений на глобальном рынке
8	Сеть контактов. Нетворкинг
9	Бизнесмены, достигшие успеха в бизнесе, и секреты успеха их компаний
10	Переговоры. Техники переговоров и практика
11	Собеседование с персоналом с целью оценки работы
12	Факторы мотивации сотрудников. Как справляться со сложными ситуациями на работе
13	Типы риска в бизнесе
14	Эффективный риск менеджмент
15	Переговоры: достижение компромисса, соглашения
16	Качества командного игрока
17	Построение успешной команды
18	Управление конфликтами
19	Получение банковского кредита на расширение бизнеса
20	Типы финансовых инструментов (овердрафт, венчурный капитал, гранты, займы и пр.)
21	Переговоры. Этапы переговоров. Планирование
22	Проблемы клиентов с клиентской службой Тема 9.2. Примеры успешной организации клиентской службы в бизнесе
23	Решение проблем клиентов, жалоб. Улучшение работы отдела обслуживания клиентов
24	Проблемы клиентов с клиентской службой Тема 9.2. Примеры успешной организации клиентской службы в бизнесе
25	Определение кризиса. Типы кризисов
26	Этапы работы с кризисом
27	Успешное преодоление кризиса в бизнесе
28	Качества менеджера и качества лидера
29	Примеры успешных менеджеров
30	Стили управления
31	Основные термины и определения
32	Успешная интеграция компаний. Факторы и примеры успешных поглощений
33	Основные термины и определения

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Требования к проведению практических занятий

- преподаватель заранее знакомит обучающихся с темами практических занятий;
- обучающиеся самостоятельно готовятся к различным темам практических занятий;
- в ходе занятий обучающиеся учатся выстраивать логические цепочки и формулировать выводы;
- обязательным компонентом практических занятий является освоение и применение языкового материала в задачах речевого уровня.

11.2. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Текущий контроль включает в себя:

- оценку работы обучающегося на занятии, ответов на вопросы, активности в обсуждении задач.

11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

- дифференцированный зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся при изучении дисциплины, при выполнении курсовых проектов, курсовых работ, научно-исследовательских работ и прохождении практик с аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой