

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(Финансовый университет)

Уральский филиал Финуниверситета

Кафедра «Социально-гуманитарных и естественно-научных дисциплин»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Уральского филиала



А. А. Якушев
«17» февраль 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

ЭФФЕКТИВНЫЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Год утверждения программы: 2021

Разработчик рабочей программы дисциплины: Соглаев В.В.

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ: 38.03.01. ЭКОНОМИКА
ПРОФИЛЬ: ФИНАНСЫ И ИНВЕСТИЦИИ
(очная и очно-заочная формы обучения)

Рекомендовано Ученым советом филиала
(протокол № 29 от 16.02.2021г.)

Одобрено заседанием кафедры «Социально-гуманитарных и естественно-научных дисциплин» (протокол № 07 от 09.02.2021г.)

Челябинск, 2021

УДК 316.77 (073)
ББК 88.53 Щ – 63

Рецензент: И. В. Ковшов к.и.н. доцент кафедры «Социально-гуманитарные и естественно-научные дисциплины» Уральского филиала Финуниверситета

В.В. Соглаев

Рабочая программа учебной дисциплины предназначена для студентов, обучающихся по направлению 38.03.01 «Экономика» (программа подготовки бакалавра) – Челябинск: Уральский филиал Финуниверситета, 2021. – 29 с.

В рабочей программе дисциплины определены ее цель, место в структуре ООП, требования к результатам освоения дисциплины, содержание программы, тематика практических занятий, формы самостоятельной работы, оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации, учебно-методическое и информационное обеспечение.

Учебное издание

Соглаев Вадим Викторович

Эффективные деловые коммуникации

Рабочая программа дисциплины

© Уральский филиал Финуниверситета

Содержание

1.Наименование дисциплины	4
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3.Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
4.Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторных (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию)	5
5.Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	6
6.Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	11
7.Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	18
8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	28
9.Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	28
10.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	28
11.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем	28
12.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	29

1. Наименование дисциплины

Эффективные деловые коммуникации

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Для очной/очно-заочной формы обучения по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика», профиль: «Финансы и инвестиции» следующих компетенций:

Компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПКП-4	Способность исследовать современное состояние и выявлять тенденции развития финансового рынка, интерпретировать полученные данные для обеспечения эффективной деятельности экономических субъектов.	Применяет современный инструментарий анализа и оценки информации о современном состоянии финансового рынка и его секторов 2. Использует полученные данные о состоянии и тенденциях развития финансового рынка и его секторов для обеспечения эффективной деятельности экономических субъектов	Знать: основные формы деловой коммуникации. Уметь: организовывать деловые коммуникации для проведения анализа финансового рынка. Знать: способы устной и письменной деловой коммуникации. Уметь: осуществлять эффективную устную и письменную деловую коммуникацию.
УК-2	Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций.	1.Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации. 2.Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета. 3.Ведет деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	Знать: технологии поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач Уметь: использовать современные информационно-коммуникационные ресурсы Знать: требования к оформлению деловой документации Уметь: вести деловую переписку с использованием официально-делового стиля Знать: правила деловых переговоров Уметь: вести диалог и использовать

		4.Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.	<p>тактики переговорного процесса</p> <p>Знать: лексико-грамматические и стилистические нормы русского языка</p> <p>Уметь: осуществлять деловую коммуникацию при решении профессиональных задач</p>
УК-9	Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональном общении	<p>1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвую в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.</p> <p>2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении.</p> <p>3. Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности.</p>	<p>Знать: психологические и этические основы деловой коммуникации.</p> <p>Уметь: использовать психологические и этические средства для эффективной деловой коммуникации.</p> <p>Знать: этические нормы профессионального общения.</p> <p>Уметь: соблюдать этические нормы профессионального общения.</p> <p>Знать: особенности поведения участников команды в профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: учитывать особенности поведения участников команды в профессиональной деятельности.</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Эффективные деловые коммуникации» является дисциплиной цикла профиля (элективный) модуля 1 «Деловые коммуникации» для направления подготовки 38.03.01 «Экономика», профиль: «Финансы и инвестиции».

4. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема (лекции, семинара) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию)

Для очной/очно-заочной формы обучения для направления подготовки 38.03.01 «Экономика», профиль: «Финансы и инвестиции».

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з.е. и в часах)	Семестры 7-й/8-й
<i>Общая трудоемкость дисциплины</i>	<i>3/108</i>	<i>3/108</i>
<i>Аудиторные занятия</i>	<i>34/24</i>	<i>34/24</i>
Лекции (Л)	16/8	16/8
Практические занятия (ПЗ)	18/16	18/16
Занятия в интерактивной форме	50%	50%
<i>Самостоятельная работа</i>	<i>74/84</i>	<i>74/84</i>
В семестре	74/84	74/84
Вид текущего контроля	Контрольная работа	Контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации: определение, функции, виды, особенности и роль в жизни человека.

Коммуникация: определение и структура, функции и виды. Деловые коммуникации: теоретические предпосылки возникновения, их реализация в различных сферах человеческой деятельности. Предмет дисциплины «Эффективные деловые коммуникации», ее прикладной характер. Особенности деловой коммуникации, отличие деловых коммуникаций от повседневных. Виды деловых коммуникаций. Роль деловых коммуникаций в жизни человека. Деловые коммуникации как основа профессионального успеха. Соотношение и взаимосвязь дисциплины «Эффективные деловые коммуникации» с комплексом гуманитарных наук: теория коммуникации, межкультурная коммуникация, философия, политология, социология, психология, социальная психология, психодиагностика, психология управления, организационная психология, деловое общение, русский язык и культура речи, риторика, лингвистика, этика, информатика, маркетинг, менеджмент, связи с общественностью и др. Специфика и задачи деловой коммуникации, ее предметно-целевое содержание. Особенности личностной, межличностной, массовой, специализированной коммуникации. Роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности специалиста в сфере экономики. Принципы успешной деловой коммуникации.

Тема 2. Личность в деловой коммуникации.

Понимание личности в западной и отечественной психологии. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации. Бихевиористский подход к изучению личности, когнитивная психология, гуманистическая психология. Психоаналитическая концепция личности: З. Фрейд, К. Юнг. Экстраверсия и интроверсия в деловой коммуникации. Психические функции деловых партнеров в деловой коммуникации. Принцип единства сознания и деятельности в концепциях С. Л. Рубинштейна, А. Н. Леонтьева, Л. С. Выготского. Психодиагностика. Имидж делового человека. Вербальные характеристики коммуниканта. Изучение личности партнера по невербальным признакам. Учет типа темперамента, особенностей характера, возрастных и гендерных, национальных особенностей личности партнера по деловому общению. Психологические типы деловых партнеров.

Тема 3. Психологические проблемы деловых коммуникаций.

Причины плохой коммуникации. Основные виды барьеров коммуникации: барьер непонимания, фонетический барьер, стилистический барьер, логический барьер, барьер социально-культурного различия, барьер отношений. Причины плохой коммуникации: стереотипы, предвзятые представления, плохие отношения, отсутствие внимания и интереса собеседника, пренебрежение фактами, ошибки в построении высказываний, неверный выбор стратегии и тактики делового общения. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации. Преодоление причин неэффективной коммуникации. Каузальная атрибуция. Критерии анализа поведения. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации. Конформизм и неконформизм в деловой коммуникации. Защитные механизмы в деловой коммуникации.

Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.

Особенности вербальной коммуникации. Язык и речь. Речь: функции, виды, качества. Речевая деятельность. Принципы речевого воздействия. Основные коммуникационные эффекты: эффект визуального имиджа, эффект первых фраз, эффект аргументации, эффект порционного выброса информации, эффект релаксации. Техника речи деловых партнеров (правильное произношение, ударение, сила голоса, темп речи, интонация) Выразительность речи: тропы и фигуры. Технологии эффективной речевой коммуникации. Нравственные установки участников речевой коммуникации.

Сущность невербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Факторы, влияющие на характер невербальной коммуникации: национальная принадлежность, состояние здоровья, профессия, уровень культуры, статус, принадлежность к группе, актерские способности, возраст, сочетание невербальных знаков, возможность проявить и воспринять невербальные средства общения. Функции невербальных средств деловой коммуникации: функция дополнения, функция опровержения, функция замещения, функция регулирования. Изучение индивидуальности человека по позе, мимике и жестам. Такесика, проксемика, хронемика, физиогномика, конституционная психология, просодика (экстралингвистика и паралингвистика).

Тема 5. Формы деловых коммуникаций.

Деловая беседа, функции, и структура. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации. Дискуссия как процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников. Деловое совещание как форма организованного, целенаправленного взаимодействия группы заинтересованных лиц посредством обмена мнениями для выработки и принятия решения. Классификация деловых совещаний. Прием подчиненных, общение с коллегами, деловыми партнерами и начальством. Распоряжения и их формы. Публичные выступления. Правила эффективной презентации публичного выступления. Особенности деловой коммуникации по современным средствам связи. Особенности делового общения через переводчика.

Тема 6. Технология ведения деловых переговоров.

Понятие деловых переговоров. Виды переговоров. Цели переговоров. Этапы переговоров. Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. Порядок проведения переговорного процесса. Организация деловых переговоров. Модели переговоров. Выбор приоритетной стратегии влияния на партнера по переговорам. Правила для реализации деловых переговоров «без поражения». Техника и тактика ведения деловых переговоров. Формулировка целей и пределов перед началом переговорного процесса. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях. Стили ведения деловых переговоров. Типы поведения партнеров на переговорах. Противоборство манипуляциям в ходе переговоров.

Тема 7. Этика и этикет деловых коммуникаций.

Общие сведения об этической культуре. Этические принципы деловых коммуникаций. Профессиональная этика, деловой этикет. Культурно-исторические нормы деловой этики и современные взгляды на ее место в деловых коммуникациях. Этические особенности восприятия информации в деловых коммуникациях. Этика делового общения с коллегами, деловыми партнерами, руководителями. Повышение роли этики в бизнесе: этический кодекс фирмы, компании, предприятия. Понятие корпоративной этики.

Понятия «этикет» и «деловой этикет». Основные принципы бизнес-этикета, секреты бизнес-этикета в деловом мире. Правила вербального этикета. Этикет приветствий и представлений. Правила ведения делового телефонного разговора. Приемы рационализации делового общения по телефону. Этикетные правила ведения деловой переписки: деловое письмо, факс, визитная карточка, электронная почта. Субординация в деловых коммуникациях. Требования дресс-кода. Имидж делового человека. Этикет проведения деловых бесед, совещаний, переговоров. Организация встреч и презентаций. Межкультурные особенности деловых контактов. Искусство комплимента. Работа с ИТ-информацией. Влияние этикета деловых коммуникаций на успех карьерного роста. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.

Тема 8. Документационное обеспечение деловых коммуникаций.

Особенности деловой переписки. Виды служебных записок. Документирование экономической и управленческой деятельности. Состав управленческих документов. Характеристика современного делового письма и его составные части. Виды деловых писем. Общие правила оформления документов.

5.2. Учебно-тематический план

№	Наименование темы	Трудоемкость					Формы текущего контроля	
		Всего	Аудиторная работа			Сам.р абота		
			Общая	Лекции	Практ.			Занят в интер. формах
1	Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации: определение, функции, виды, особенности и роль в жизни человека.	14/15	4/3	2/1	2/2	2/2	10/12	Опрос, фиксированные сообщения, дискуссия
2	Тема 2. Личность в деловой коммуникации.	13/13	4/3	2/1	2/2	2/2	9/10	Опрос, фиксированные сообщения, дискуссия
3	Тема 3. Психологические проблемы деловых коммуникаций.	13/13	4/3	2/1	2/2	2/2	9/10	Опрос, фиксированные сообщения, дискуссия

4	Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.	13/13	4/3	2/1	2/2	2/2	9/10	Опрос, фиксированные сообщения, дискуссия
5	Тема 5. Формы деловых коммуникаций.	13/13	4/3	2/1	2/2	2/2	9/10	Опрос, фиксированные сообщения, дискуссия
6	Тема 6. Технология ведения деловых переговоров.	13/13	4/3	2/1	2/2	2/2	9/10	Опрос, фиксированные сообщения, дискуссия
7	Тема 7. Этика и этикет деловых коммуникаций.	13/13	4/3	2/1	2/2	2/2	9/10	Опрос, фиксированные сообщения, дискуссия
8	Тема 8. Документационное обеспечение деловых коммуникаций.	16/15	6/3	2/1	4/2	4/2	10/12	Опрос, фиксированные сообщения, дискуссия
	Итого	108/108	34/24	16/8	18/16	18/16	74/84	
	Итого в процентах					50%		

5.3 Содержание практических и семинарских занятий

50% занятий проводятся в интерактивной форме (обсуждение проблемных вопросов, выполнение практических заданий, дискуссии в составе интерактивных групп)

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники	Формы проведения занятий
Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации: определение, функции, виды, особенности и роль в жизни человека.	Коммуникация: определение и структура, функции и виды. Предмет дисциплины «Эффективные деловые коммуникации», ее прикладной характер. <i>Рекомендуемая литература: 8.1; 8.2; 8.4; 8.5.</i>	Семинар-дискуссия в составе интерактивных групп. Фиксированные сообщения и групповое обсуждение проблемных вопросов.
Тема 2. Личность в деловой коммуникации.	Понимание личности в западной и отечественной психологии. Бихевиористский подход к изучению личности. Психоаналитическая концепция личности. Экстраверсия и интроверсия в деловой коммуникации.	Семинар-дискуссия в составе интерактивных групп. Фиксированные сообщения и групповое обсуждение проблемных вопросов.

	<p>Психические функции деловых партнеров в деловой коммуникации.</p> <p><i>Рекомендуемая литература: 8.1; 8.2; 8.5.</i></p>	
<p>Тема 3. Психологические проблемы деловых коммуникаций.</p>	<p>Основные виды барьеров коммуникации.</p> <p>Причины неэффективной деловой коммуникации.</p> <p>Психологические проблемы деловых коммуникаций.</p> <p>Пути преодоления проблем неэффективной деловой коммуникации.</p> <p><i>Рекомендуемая литература: 8.1; 8.2; 8.5.</i></p>	<p>Семинар-дискуссия в составе интерактивных групп. Фиксированные сообщения и групповое обсуждение проблемных вопросов.</p>
<p>Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.</p>	<p>Вербальные средства деловой коммуникации.</p> <p>Невербальные средства деловой коммуникации</p> <p><i>Рекомендуемая литература: 8.1; 8.2; 8.4.</i></p>	<p>Семинар-дискуссия в составе интерактивных групп. Фиксированные сообщения и групповое обсуждение проблемных вопросов.</p>
<p>Тема 5. Формы деловых коммуникаций.</p>	<p>Деловая беседа, функции, и структура.</p> <p>Деловое совещание.</p> <p>Прием подчиненных, общение с коллегами, деловыми партнерами и начальством.</p> <p><i>Рекомендуемая литература: 8.1; 8.2.</i></p>	<p>Семинар-дискуссия в составе интерактивных групп. Фиксированные сообщения и групповое обсуждение проблемных вопросов.</p>
<p>Тема 6. Технология ведения деловых переговоров.</p>	<p>Понятие деловых переговоров.</p> <p>Виды переговоров.</p> <p>Цели переговоров.</p> <p>Этапы переговоров.</p> <p>Правила для реализации деловых переговоров «без поражения».</p> <p>Техника и тактика ведения деловых переговоров.</p> <p><i>Рекомендуемая литература: 8.1; 8.2; 8.4.</i></p>	<p>Семинар-дискуссия в составе интерактивных групп. Фиксированные сообщения и групповое обсуждение проблемных вопросов.</p>
<p>Тема 7. Этика и этикет деловых коммуникаций.</p>	<p>Этические принципы деловых коммуникаций.</p> <p>Профессиональная этика и нормы делового этикета.</p> <p>Культурно-исторические нормы деловой этики и современные взгляды на ее место в деловых коммуникациях.</p> <p>Влияние этикета деловых коммуникаций на успех карьерного роста.</p> <p>Правила делового этикета.</p> <p><i>Рекомендуемая литература: 8.1; 8.2; 8.3.</i></p>	<p>Семинар-дискуссия в составе интерактивных групп. Фиксированные сообщения и групповое обсуждение проблемных вопросов.</p>
<p>Тема 8. Документационное обеспечение деловых коммуникаций.</p>	<p>Особенности деловой переписки.</p> <p>Виды деловых писем.</p> <p>Характеристика современного делового письма и его составные части.</p> <p><i>Рекомендуемая литература: 8.1; 8.2; 8.4</i></p>	<p>Семинар-дискуссия в составе интерактивных групп. Фиксированные сообщения и групповое</p>

		обсуждение проблемных вопросов.
--	--	---------------------------------

Раздел 6. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Наименование разделов, тем входящих в дисциплину	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Форма внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации: определение, функции, виды, особенности и роль в жизни человека.	Деловые коммуникации: теоретические предпосылки возникновения, их реализация в различных сферах человеческой деятельности. Виды коммуникаций по А. П. Панфиловой: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная.	Выполнение домашних заданий, изучение литературы, подготовка к семинару и дискуссии, разбор ситуаций, написание контрольной работы.
Тема 2. Личность в деловой коммуникации.	Понимание личности в западной и отечественной психологии. Экстраверсия и интроверсия в деловой коммуникации. Психические функции деловых партнеров в деловой коммуникации.	Выполнение домашних заданий, изучение литературы, подготовка к семинару и дискуссии, разбор ситуаций, написание контрольной работы.
Тема 3. Психологические проблемы деловых коммуникаций.	Основные виды барьеров коммуникации. Психологические проблемы деловых коммуникаций.	Выполнение домашних заданий, изучение литературы, подготовка к семинару и дискуссии, разбор ситуаций, написание контрольной работы.
Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.	Вербальные средства деловой коммуникации. Невербальные средства деловой коммуникации.	Выполнение домашних заданий, изучение литературы, подготовка к семинару и дискуссии, разбор ситуаций, написание контрольной работы.
Тема 5. Формы деловых коммуникаций.	Деловая беседа, функции, и структура. Технология проведения делового совещания.	Выполнение домашних заданий, изучение литературы, подготовка к семинару и дискуссии, разбор ситуаций, написание контрольной работы.
Тема 6. Технология ведения деловых переговоров.	Стратегия и тактика деловых переговоров. Психологические основы успешных деловых переговоров.	Выполнение домашних заданий, изучение литературы, подготовка к семинару и дискуссии, разбор ситуаций, написание контрольной работы.

Тема 7. Этика и этикет деловых коммуникаций.	Этические принципы деловых коммуникаций. Профессиональная этика и нормы делового этикета.	Выполнение домашних заданий, изучение литературы, подготовка к семинару и дискуссии, разбор ситуаций, написание контрольной работы.
Тема 8. Документационное обеспечение деловых коммуникаций.	Характеристика современного делового письма и его составные части. Виды служебных записок. Документирование экономической и управленческой деятельности.	Выполнение домашних заданий, изучение литературы, подготовка к семинару и дискуссии, разбор ситуаций, написание контрольной работы.

6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

По дисциплине предусмотрено выполнение контрольной работы.

Темы контрольных работ

1. Принципы и правила делового общения.
2. Стили делового общения.
3. Теория и практика коммуникативного процесса.
4. Формы деловых коммуникаций.
5. Вербальные и невербальные коммуникации в деловом общении.
6. Средства вербальной коммуникации.
7. Средства невербальной коммуникации.
8. Анализ и устранение барьеров в деловых коммуникациях.
9. Этические принципы и нормы деловых коммуникаций.
10. Общение как взаимодействие. Транзактный анализ Э. Берна: параллельные, перекрестные и скрытые транзакции.
11. Модели преодоления конфликтов в деловых коммуникациях: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество.
12. Методы аргументации в деловой беседе.
13. Методы нейтрализации и манипулирования в деловой беседе.
14. Методы ведения деловых переговоров.
15. Технология подготовки и проведения собрания трудового коллектива.
16. Технология подготовки и проведения служебного совещания.
17. Этапы и основные элементы подготовки к публичному выступлению.
18. Приемы удержания внимания во время публичного выступления.
19. Правила ведения деловых коммуникаций по телефону.
20. Виды деловых писем.
21. Правила и стандарты оформления деловых документов.
22. Правила деловой коммуникации по электронной почте.
23. Инструменты внутрикорпоративных связей с общественностью.
24. Формирование имиджа руководителя с помощью деловых коммуникаций.
25. Национальные особенности проведения переговоров.
26. Организация и проведение деловых мероприятий (конференций, выставок, ярмарок, корпоративных праздников).
27. Требования «дресс-кода» в деловых коммуникациях, соблюдение единства этической и эстетической сторон делового этикета.

28. Речевой этикет бизнесмена.
29. Кодекс профессиональной этики экономиста.
30. Имидж современного руководителя и этические нормы поведения в сфере бизнеса.

Перечень вопросов для самостоятельной работы, дискуссий, докладов и обсуждения на практических занятиях

1. Понятие коммуникации и виды коммуникаций.
2. Характеристика коммуникационного процесса.
3. Понятие и виды делового общения.
4. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т. д.
5. Роль информации в деловом общении.
6. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.
7. Понятия речевой культуры делового общения.
8. Мотивация речи.
9. Риторический инструментарий речи.
10. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
11. Характеристика видов речи: монолог, диалог, презентация, интервью.
12. Отличительные особенности письменной деловой речи.
13. Психологические типы собеседников.
14. Определение психологического состояния собеседника по его манере говорить.
15. Позиция слушателя и говорящего.
16. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
17. Понятие невербальной культуры делового разговора.
18. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
19. Этика личности и корпоративная этика.
20. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
21. Подготовка к проведению деловой беседы.
22. Проведение деловой беседы.
23. Подготовка и проведение делового совещания.
24. Виды переговоров и особенности их проведения.
25. Процедура приема посетителей.
26. Правила ведения делового телефонного разговора.
27. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.

Примеры ситуационных задач и практических заданий

1. Написать:
 - благодарственное письмо;
 - дружеское и деловое письма;
 - комплимент другу, начальнику, партнеру по деловому общению в прозаической или стихотворной форме.
2. Подготовить презентации по темам:
 - «Жесты в деловой коммуникации»;
 - «Рукопожатие в деловой коммуникации»;
 - «Мимика в деловой коммуникации»;
 - «Взгляд в деловой коммуникации»;

- «Улыбка в деловой коммуникации».
- 3. Подготовить кроссворды / шарады / загадки / интересные (шуточные) вопросы по пройденным темам.
- 4. Подготовить сценарии деловых игр:
 - «Определение психотипа личности»;
 - «Veni, vidi, vici»;
- 4. Подготовить проект «Роль и значение эффективных деловых коммуникаций» в профессиональной деятельности экономиста.

Примеры тестовых заданий

1. «Европейский стандарт» разговора по телефону равен ... минутам.
2. «Разбудите слушателя», «заинтересуйте его», «покажите, что факты понятны» – это правила ...
3. Альтернативные вопросы предоставляют не более ... вариантов выбора.
4. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа ...
5. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания – такое ведение совещания предполагает:
6. В зависимости от полноты фиксации хода совещания выделяют протокол:
7. Вербальное общение осуществляется при помощи
8. Взаимное общение работников, совместный поиск, контроль и координирование, поддержание деловых контактов, стимулирование – это ... деловой беседы.
9. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы
10. Видение себя глазами партнера по общению – это:
11. Визуальный контакт осуществляется при помощи
12. Внутреннее отношение собеседников к партнеру и деловой беседе создается:
13. Вопросы для обдумывания позволяют:
14. Вопросы для ориентации задаются для выяснения
15. Вопросы, которые удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем, это вопросы
16. Встречные вопросы направлены на ... разговора.
17. Вступление, изложение, доказательство и заключение – это четыре основных ...
18. Выбор доводов при доказательстве тезиса определяется:
19. Выбор стиля руководства зависит от:
20. Выяснить, каковы факты и как их оценивают присутствующие, должен:
21. Главным психологическим фактором публичного выступления является:
22. Главными требованиями к телефонному общению являются:
23. Деловая этика представляет собой ...
24. Для людей, занятых дружеской непринужденной беседой, характерно расположения за столом
25. Для успешного публичного выступления необходим ...
26. Жесты «раскрытые руки», «расстёгивание пиджака» относятся к жестам ...
27. За счет невербальных средств общения осуществляется коммуникаций
28. Заключающие вопросы направлены на:
29. Заражение, внушение, убеждение и подражание – это способы ...
30. Знание языка мимики и жестов позволяет:
31. Из понятий, к началу деловой беседы относятся:
 - создание благоприятной атмосферы
 - установление контакта

32. Из понятий, к невербальному общению относятся:
 - визуальное общение
 - кинесика
 - проксемика
 - просодика
33. Изучение собеседника по его жестам, мимике и позам относится к области
34. Коммуникативная сторона общения – это:
35. Конфликтная ситуация – это:
36. Менторский, одухотворяющий, конфронтационный, информационный – это:
37. Мимика выражает:
38. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс ...
39. Мысль, для обоснования истинности или ложности которой выстраивается доказательство, называется:
40. На закрытые вопросы ожидается:

ответ «да – нет»
41. На каждую минуту публичного выступления приходится минут подготовки
42. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основными
43. Ознакомительные вопросы – это вопросы ...
44. Определить, что собеседник говорит неправду, позволяет:
45. Организация взаимодействия между индивидами заключается в:
46. Ориентация на совершенствование отношений в трудовом коллективе, на развитие коллективных форм организации и стимулирование труда – это основные направления ...
47. Основная форма делового общения – это:
48. Основные нравственные требования к управленческой деятельности и личности руководителя сформулированы в:
49. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон является/являются:
50. Открытые вопросы – это вопросы, которые ...
51. Отражение фактического состояния рассматриваемого вопроса на предприятии на день и час совещания отражает:
52. Ошибки в доводах бывают двух типов:
53. Передача выступающим информации широкой аудитории – это:
54. Перцептивной стороной общения является:
55. Повторение собеседником вашего вопроса – это вопросы ...
56. Подбор участников дискуссии
57. Правильный выбор времени и места переговоров
58. При невербальном общении средством передачи информации являются:
59. При споре непременно нужно считаться с уровнем развития противника, его специальностью и ...
60. Принципиальные переговоры будут успешными, если ...
61. Проксемическое поведение включает не только дистанцию, но и взаимную
62. Прямое деловое общение характеризуется:
63. Размеры личной пространственной территории человека можно разделить на:
64. Реализация стратегии общения в конкретной ситуации – это:
65. Русский адвокат А.Ф. Кони говорил о том, что размер волнения обратно пропорционален времени, затраченному на:
66. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы
67. Следует знать, что активно слушать человек может в среднем:

68. Способ открытого коллективного обсуждения проблем – это деловые ...
69. Стилль руководства и общения с коллективом определяется:
70. Стилль руководства представляет собой совокупность
71. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы ...
72. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство – области знаний, которые охватывает понятие:
73. Термин «этика» ввел:
74. Термин «этика» имеет происхождение
75. Цель риторических вопросов – ...
76. Чтобы определить, понимает ли вас собеседник, следует использовать вопросы
77. Чтобы установить, верно ли партнер по переговорам понимает положение дел, следует пользоваться вопросами
78. Шаблоны поведения для защиты своего собственного «я» – это:
79. Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме ...
80. Этика – это философская дисциплина, изучающая ...

Ключи:

1. трем;
2. привлечения внимания слушателей;
3. трех;
4. терпимости;
5. дипломатический стилль;
6. краткий и полный;
7. слов;
8. функции;
9. направляющие;
10. рефлексия;
11. взгляда;
12. первыми двумя-тремя предложениями;
13. создать атмосферу взаимопонимания;
14. сменилась ли точка зрения партнера;
15. переломные;
16. сужение;
17. части выступления;
18. задачами спора;
19. ситуации и целей совещания;
20. ведущий совещания;
21. оратор;
22. краткость и содержательность;
23. совокупность принципов поведения людей;
24. угловое;
25. контакт со слушателями;
26. открытости;
27. от 60% до 80%;
28. скорейшее положительное завершение переговоров;
29. воздействия на партнеров;
30. правильно понять собеседника;
31. • возбуждение интереса
• привлечение внимания к теме

- создание благоприятной атмосферы
- установление контакта
- 32. • визуальное общение
 - кинесика
 - проксемика
 - просодика
- 33. кинесики;
- 34. обмен информацией между людьми;
- 35. основа конфликта;
- 36. виды коммуникационного общения;
- 37. эмоции человека
- 38. общения;
- 39. тезисом доказательства;
- 40. ответ «да – нет»;
- 41. 20–25;
- 42. этапами деловой беседы;
- 43. открытые;
- 44. мимика и жесты;
- 45. интерактивной стороне общения;
- 46. управленческой деятельности;
- 47. деловая беседа;
- 48. моральных кодексах;
- 49. деловые переговоры;
- 50. требуют какой-то информации;
- 51. протокол результатов совещания;
- 52. ложными и необоснованными;
- 53. публичное выступление;
- 54. восприятие друг друга партнерами по общению;
- 55. однополюсные;
- 56. является важной частью подготовки к деловому совещанию;
- 57. способствует успеху переговоров;
- 58. несловесные знаки;
- 59. психологией;
- 60. сделать разграничение между участниками и предметом переговоров;
- 61. ориентацию людей в пространстве;
- 62. непосредственным речевым контактом;
- 63. 4 зоны;
- 64. тактика общения;
- 65. подготовку выступления;
- 66. информационные;
- 67. 15 минут;
- 68. совещания;
- 69. этическими принципами работы руководителя;
- 70. форм и методов воздействия на людей;
- 71. избегать конфронтации;
- 72. «риторика»;
- 73. Аристотель;
- 74. древнегреческое;
- 75. вызвать новые вопросы или указать на нерешенные проблемы;
- 76. контрольные;

- 77. провокационными;
- 78. защитные механизмы;
- 79. сопереживания;
- 80. мораль и нравственность;

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины, содержится в Разделе 2 «Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине».

7.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Примеры оценочных средств для проверки компетенций, формируемых дисциплиной

Компетенция	Типовые задания
<p>ПКП – 4 Способность исследовать современное состояние и выявлять тенденции развития финансового рынка, интерпретировать полученные данные для обеспечения эффективной деятельности экономических субъектов.</p>	<p>1. Применяет современный инструментарий анализа и оценки информации о современном состоянии финансового рынка и его секторов. Задание: Разработайте сценарий служебного совещания, посвященного разработке инновационной финансовой стратегии предприятия.</p> <p>2. Использует полученные данные о состоянии и тенденциях развития финансового рынка и его секторов для обеспечения эффективной деятельности экономических субъектов. Задание: Ситуационно-ролевая игра «Деловое совещание» Участники разбиваются на группы, которые образуют фирмы. Каждой фирме надо за 10—15 минут придумать название, разработать бизнес-план производства определенного товара (по усмотрению команды), назначить главного специалиста. Каждый главный специалист должен изложить суть проекта своей фирмы, оценить ценность других проектов и в ходе обсуждения выбрать наилучший проект, который получит финансирование. При подготовке к защите своего проекта команда должна ответить на следующие вопросы: 1. Какую продукцию вы выпускаете или какие услуги оказываете? 2. Ваша стратегия на перспективу? Конкурентен ли ваш товар? Какова система сбыта ваших товаров? 3. Какова платежеспособность вашей фирмы, источники финансирования? Какое финансирование требуется?</p>
<p>УК - 2 Способность применять нормы</p>	<p>1. Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.</p>

<p>государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций.</p>	<p>Задание: Ролевая игра. «Прохождение секретарского барьера» Ход игры: группа делится на менеджеров и секретарей. Задача секретарей: выбрать тактику своего поведения (нейтральное или «не пустить любой ценой»).</p> <p>Задача менеджеров: пройти секретарский барьер на пути к руководителю. Задача общая: продумать тактику поведения в роли менеджера и секретаря, продумать аргументацию (игра будет проигрываться со сменой ролей)</p> <p>2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета. Задание: в составе творческой интерактивной группы подберите 3–4 аргумента к предлагаемому тезису: «Необходимо перейти к стратегии развития человеческого капитала организации».</p> <p>3. Ведет деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации. Задание: в составе творческой интерактивной группы разработайте тактику переговоров при реализации стратегии сотрудничества (компромисса, противоборства, уклонения).</p> <p>4. Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи. Задание: Изучите «Кодекс профессиональной этики и служебного поведения служащих Банка России». Разработайте и проведите презентацию кодекса профессиональной этики новой финансовой организации (коммерческого банка «Южный Урал»).</p>
<p>УК – 9 Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональном общении.</p>	<p>1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом и презентации результатов работы. Задание: в составе творческой интерактивной группы разработайте проект «Кодекс профессиональной этики экономиста».</p> <p>2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении. Задание: в ситуационно-ролевой игре разыграйте конфликтную ситуацию, сложившуюся в ходе бизнес-переговоров, и выберите в качестве тактики конфликтного поведения технологию сотрудничества.</p> <p>3. Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности. Задание: в составе творческой интерактивной группы подготовьте упражнения для совершенствования вербальных и невербальных средств делового общения.</p>

7.2 Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенций

Тематика занятий	Код компетенции	Наименование оценочного средства	Конкретизация компетенции
Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации: определение, функции, виды, особенности и роль в жизни человека.	УК-2 УК-9	Обсуждение проблемных вопросов. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Выполнение практических заданий.	<p>Знать: технологии поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач; требования к оформлению деловой документации; правила деловых переговоров; лексико-грамматические и стилистические нормы русского языка; психологические и этические основы сотрудничества; этические нормы профессионального общения; особенности поведения участников команды в профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: использовать современные информационно-коммуникационные ресурсы; вести деловую переписку с использованием официально-делового стиля; вести диалог и использовать тактики переговорного процесса; осуществлять деловую коммуникацию при решении профессиональных задач; использовать психологические и этические средства для эффективного взаимодействия с другими членами команды; соблюдать этические нормы профессионального общения; учитывать особенности поведения участников команды в профессиональной деятельности.</p>
Тема 2. Личность в деловой коммуникации.	УК-9	Обсуждение проблемных вопросов. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Выполнение практических заданий.	<p>Знать: психологические и этические основы сотрудничества; этические нормы профессионального общения; особенности поведения участников команды в профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: использовать психологические и этические средства для эффективного взаимодействия с другими членами команды; соблюдать этические нормы профессионального общения; учитывать особенности поведения</p>

			участников команды в профессиональной деятельности.
Тема 3. Психологические проблемы деловых коммуникаций.	УК-9	Обсуждение проблемных вопросов. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Выполнение практических заданий.	Знать: психологические и этические основы сотрудничества; этические нормы профессионального общения; особенности поведения участников команды в профессиональной деятельности. Уметь: использовать психологические и этические средства для эффективного взаимодействия с другими членами команды; соблюдать этические нормы профессионального общения; учитывать особенности поведения участников команды в профессиональной деятельности.
Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.	УК-9	Обсуждение проблемных вопросов. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Выполнение практических заданий.	Знать: психологические и этические основы сотрудничества; этические нормы профессионального общения; особенности поведения участников команды в профессиональной деятельности. Уметь: использовать психологические и этические средства для эффективного взаимодействия с другими членами команды; соблюдать этические нормы профессионального общения; учитывать особенности поведения участников команды в профессиональной деятельности.
Тема 5. Формы деловых коммуникаций.	ПКП-4	Обсуждение проблемных вопросов. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Выполнение практических заданий.	Знать: основные формы деловой коммуникации; способы устной и письменной деловой коммуникации. Уметь: организовывать деловые коммуникации для проведения анализа финансового рынка; осуществлять эффективную устную и письменную деловую коммуникацию.
Тема 6. Технология ведения деловых переговоров.	УК-2 УК-9	Обсуждение проблемных вопросов. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Выполнение практических заданий.	Знать: технологии поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач; требования к оформлению деловой документации; правила деловых переговоров; лексико-грамматические и стилистические нормы русского языка; психологические и этические основы сотрудничества; этические нормы профессионального общения;

			<p>особенности поведения участников команды в профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: использовать современные информационно-коммуникационные ресурсы; вести деловую переписку с использованием официально-делового стиля; вести диалог и использовать тактики переговорного процесса; осуществлять деловую коммуникацию при решении профессиональных задач; использовать психологические и этические средства для эффективного взаимодействия с другими членами команды; соблюдать этические нормы профессионального общения; учитывать особенности поведения участников команды в профессиональной деятельности.</p>
Тема 7. Этика и этикет деловых коммуникаций.	УК-9	Обсуждение проблемных вопросов. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Выполнение практических заданий.	<p>Знать: психологические и этические основы сотрудничества; этические нормы профессионального общения; особенности поведения участников команды в профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: использовать психологические и этические средства для эффективного взаимодействия с другими членами команды; соблюдать этические нормы профессионального общения; учитывать особенности поведения участников команды в профессиональной деятельности.</p>
Тема 8. Документационное обеспечение деловых коммуникаций.	УК-2	Обсуждение проблемных вопросов. Дискуссия по актуальным вопросам темы. Выполнение практических заданий.	<p>Знать: технологии поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач; требования к оформлению деловой документации; правила деловых переговоров; лексико-грамматические и стилистические нормы русского языка.</p> <p>Уметь: использовать современные информационно-коммуникационные ресурсы; вести деловую переписку с использованием официально-делового стиля; вести диалог и использовать тактики переговорного процесса; осуществлять деловую коммуникацию при решении профессиональных задач</p>

Шкала оценки сформированных компетенций

Код и наименование компетенций	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания		
	Пороговый	Базовый	Продвинутый
	Оценка		
	<i>Зачтено (50-69)</i>	<i>Зачтено (70-85)</i>	<i>Зачтено (86-100)</i>
ПКП-4	Опрос. Выполнение практических заданий. Обсуждение вопросов по темам. Написание контрольной работы.	Опрос. Выполнение практических заданий. Обсуждение вопросов по темам. Написание контрольной работы.	Опрос. Выполнение практических заданий. Обсуждение вопросов по темам. Написание контрольной работы.
		Выступление с докладом.	Выступление с докладом.
			Руководство интерактивной дискуссионной группой.
УК-2	Опрос. Выполнение практических заданий. Обсуждение вопросов по темам. Написание контрольной работы.	Опрос. Выполнение практических заданий. Обсуждение вопросов по темам. Написание контрольной работы.	Опрос. Выполнение практических заданий. Обсуждение вопросов по темам. Написание контрольной работы.
		Выступление с докладом.	Выступление с докладом.
			Руководство интерактивной дискуссионной группой.
УК-9	Опрос. Выполнение практических заданий. Обсуждение вопросов по темам.	Опрос. Выполнение практических заданий. Обсуждение вопросов по темам.	Опрос. Выполнение практических заданий. Обсуждение вопросов по темам.
		Выступление с докладом.	Выступление с докладом.
			Руководство интерактивной дискуссионной группой.

7.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.

ПКП – 4 Способность исследовать современное состояние и выявлять тенденции развития финансового рынка, интерпретировать полученные данные для обеспечения эффективной деятельности экономических субъектов.

Оценка уровня сформированности компетенции

<i>Показатели оценивания-индикаторы</i>	<i>Критерии оценивания компетенций</i>	<i>Шкала оценивания</i>
1. Применяет современный инструментальный анализа и оценки информации о современном состоянии финансового рынка и его секторов.	знать: способы получения информации в ходе деловых коммуникаций;	Пороговый уровень
	знать: способы сбора информации в ходе совещаний и деловых переговоров;	Продвинутый уровень
	знать: технологии проведения основных форм деловых коммуникаций; уметь: осуществлять эффективные деловые коммуникации и получать бизнес-информацию .	Высокий уровень
2. Использует полученные данные о состоянии и тенденциях развития финансового рынка и его секторов для обеспечения эффективной деятельности экономических субъектов.	знать: способы передачи информации в ходе деловых коммуникаций;	Пороговый уровень
	знать: способы доведения информации в ходе совещаний и деловых переговоров;	Продвинутый уровень
	знать: технологии устной и письменной деловой коммуникации; уметь: осуществлять эффективные деловые коммуникации и распространять бизнес-информацию .	Высокий уровень

УК-2 Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций.

Оценка уровня сформированности компетенции

<i>Показатели оценивания-индикаторы</i>	<i>Критерии оценивания компетенций</i>	<i>Шкала оценивания</i>
1. Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.	знать: базовые терминологические основы обеспечения эффективной деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации.	Пороговый уровень
	знать: технологии поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач	Продвинутый уровень
	знать: технологии поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач Уметь: использовать современные информационно-коммуникационные ресурсы	Высокий уровень

2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета.	знать: требования к оформлению деловой документации	<i>Пороговый уровень</i>
	знать: особенности деловой переписки и правила оформления документов.	<i>Продвинутый уровень</i>
	знать: особенности деловой переписки и правила оформления документов. уметь: вести деловую переписку с использованием официально-делового стиля	<i>Высокий уровень</i>
3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	знать: основы грамотной речи в области деловой коммуникации;	<i>Пороговый уровень</i>
	знать: Правила ведения деловых переговоров	<i>Продвинутый уровень</i>
	знать: правила ведения деловых переговоров уметь: строить грамотную речь в области деловой коммуникации; вести диалог и использовать тактики переговорного процесса	<i>Высокий уровень</i>
4. Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной задачи.	знать: основы эффективной речевой коммуникации.	<i>Пороговый уровень</i>
	знать: лексико-грамматические и стилистические нормы русского языка	<i>Продвинутый уровень</i>
	знать: лексико-грамматические и стилистические нормы русского языка уметь: строить грамотную речь при решении профессиональных задач	<i>Высокий уровень</i>

УК-9 Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональном общении.

Оценка уровня сформированности компетенции

<i>Показатели оценивания-индикаторы</i>	<i>Критерии оценивания компетенций</i>	<i>Шкала оценивания</i>
1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с	знать: способы сотрудничества с членами команды;	<i>Пороговый уровень</i>

другими членами команды, участвую в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.	знать: способы взаимодействия с участниками делового общения;	<i>Продвинутый уровень</i>
	знать: методы эффективной коммуникации; уметь: сотрудничать с членами команды.	<i>Высокий уровень</i>
2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении.	знать: этические нормы в межличностном профессиональном общении;	<i>Пороговый уровень</i>
	знать: закономерности деловой коммуникации;	<i>Продвинутый уровень</i>
	знать: сущность этического поведения; уметь: обосновывать свою позицию на основе знаний этических норм.	<i>Высокий уровень</i>
3. Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности.	знать: основные характеристики социального поведения;	<i>Пороговый уровень</i>
	знать: основания для выделения психологических особенностей участников команды;	<i>Продвинутый уровень</i>
	знать: сущностные характеристики поведения участников команды; уметь: анализировать особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности.	<i>Высокий уровень</i>

7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Роль и значение деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.
2. Методы изучения деловых коммуникаций.
3. Система терминов и понятий деловой коммуникации.
4. Понятие, стороны и виды общения.
5. Принципы и правила делового общения.
6. Понятие, функции, виды коммуникации.
7. Понятие, цель и содержание деловой коммуникации.
8. Виды деловых коммуникаций.
9. Понятие и основные элементы коммуникативного процесса.
10. Формы деловых коммуникаций.
11. Понятие и средства вербальной коммуникации.
12. Понятие и средства невербальной коммуникации.
13. Барьеры деловой коммуникации.
14. Этические принципы и нормы деловых коммуникаций.
15. Понятие и этапы проведения деловой беседы.
16. Виды совещаний и собраний.
17. Технология подготовки и проведения служебного совещания.

18. Этапы и основные элементы подготовки к публичному выступлению.
19. Правила эффективной презентации.
20. Понятие, стратегия и тактика ведения деловых переговоров.
21. Стадии и этапы переговорного процесса.
22. Техника эффективной аргументации на переговорах.
23. Правила ведения деловых коммуникаций по телефону.
24. Виды деловых писем.
25. Правила и стандарты оформления деловых документов.
26. Правила деловой коммуникации по электронной почте.

Пример зачетного билета

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования

«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ» (Финансовый университет)

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № _____

1 вопрос (20 баллов)

Методы изучения деловых коммуникаций.

2 вопрос (20 баллов)

Понятие и средства невербальной коммуникации.

3 вопрос (20 баллов)

Разработайте сценарий служебного совещания, посвященного разработке инновационной финансовой стратегии предприятия.

Подготовил:

В.В. Соглаев

Утверждаю:

Заведующий кафедрой

«Социально-гуманитарные и естественно-научные дисциплины» И. А. Кравченко

7.4. Соответствующие приказы, распоряжения ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов

1. Приказ от 23.03.2017 № 0557/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете»

2. Приказ от 01.12.2017 № 2132/о «О внесении изменений в Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете».

3. Приказ от 10.10.2018 № 1873/о «О внесении изменений в Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете»

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Введенская, П.А. Деловая риторика.: учебное пособие / Введенская П.А. — Москва: КноРус, 2019. — 416 с.
2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / под редакцией доцента Л.И. Чернышовой. - Москва: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. - 340 с.
3. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: ВО / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; Государственный университет управления; Уникум-ГУУ - Москва: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2020 – 383 с.

Дополнительная литература

4. Кузнецов И. Бизнес-риторика / Кузнецов И.Н., - 4-е изд. - М.:Дашков и К, 2017. - 406 с.
5. Столяренко, Л. Д. Социальная психология : учебное пособие для прикладного бакалавриата / Л. Д. Столяренко, В. Е. Столяренко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 219 с.

9. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

1. www.gumer.info - Библиотека Гумер - гуманитарные науки
2. www.koob.ru/ - электронная библиотека
3. www.psychology.ru - Научные статьи по социальной психологии
4. www.psylib.ru – Библиотека Фонда содействия развитию психической культуры

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Положение о реферате, эссе, контрольной работе, домашнем творческом задании студента по дисциплине (модулю)	http://www.fa.m/ushver/DocLib/Организация%20учебног%20процесса/Нормативные%20документы%20по%20самостоятельной%20работе/Приказ%20№0611%20от%2001.04.2014.PDF
Методические материалы по дисциплине	http://www.fa.ru/fil/chelyabinsk/org/chair/fip/Pages/diss.aspx

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем

11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения:

1. Windows, Microsoft Office.
2. Антивирус ESET Endpoint Security

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Информационно-правовая система «Консультант-Плюс»
2. Электронная энциклопедия www.wikipedia.org/wiki/Wiki

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации: Не используются

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса

В Филиале имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организации. (каб. №4.)

Обучающимся и научно-педагогическим работникам обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных (в том числе международным реферативным базам данных научных изданий) и информационным справочным системам. Используемое ПО: ОС Windows (7, XP), MS Office (2007, 2003).

Конфигурация компьютерных классов (Челябинск, ул. Работниц, 58).