

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

Уфимский филиал Финуниверситета
Кафедра «Философия, история и право»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Уфимского филиала

 Р.М. Сафуанов

« 1 » сентября 2021 г.

Рассолова И.Ю.

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Рабочая программа дисциплины
для студентов, обучающихся по направлению подготовки
38.03.05 «Бизнес-информатика»
Образовательная программа «Цифровая трансформация управления бизнесом»
(ИТ-менеджмент в бизнесе)

Рекомендовано Ученым советом филиала
(протокол № 89 от « 31 » августа 2021 г.)

Одобрено кафедрой «Философия, история и право»
(протокол № 1 от «27» августа 2021 г.)

Уфа 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины	3
2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
4.Объем дисциплины в зачетных единицах и академических часах с выделением объема аудиторной и самостоятельной работы обучающихся	4
5.1 Содержание дисциплины	5
5.2. Учебно-тематический план	8
5.3. Содержание семинаров, практических занятий	9
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	12
7.Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине	17
8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	19
9.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	19
10.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	20
11.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационно-справочных	20
12. Описание материально- технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	20

1. Наименование дисциплины

«Основы деловой и публичной коммуникации»

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения, соотнесенные с компетенциями
УК-2	Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникации	1. Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации	1. знать: - теоретические основы организации коммуникации (лингвистический аспект); - структуру стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации; уметь: - анализировать и применять на практике знания грамотного лингвистического оформления сообщений в ситуациях решения стандартных коммуникативных задач
		2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета	2. знать: - функционально-стилистические черты официально-делового стиля речи, - особенности речевого этикета в условиях межличностного и межнационального общения; уметь: - анализировать и применять на практике знания грамотного языкового оформления деловых документов;
		3. Ведет деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации	3. знать: - модели эффективного личного и делового (профессионального) общения в русско- и мультиязычной среде; уметь: - демонстрировать адекватное речевое поведение, учитывая эффективные стратегии и тактики поведения в различных ситуациях делового общения;
		4. Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в	4. знать: - лексико-грамматические и стилистические ресурсы русского литературного языка, профессиональных подстилей; уметь: - анализировать и создавать устные и письменные тексты с учетом сферы общения, решаемой коммуникативной задачи

		том профессиональной задачи	числе	
--	--	-----------------------------------	-------	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы деловой и публичной коммуникации» является дисциплиной обязательной части общегуманитарного цикла, по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика» ОП «Цифровая трансформация управления бизнесом» профиля «ИТ- менеджмент в бизнесе».

4. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной и самостоятельной работы обучающихся

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего (в з.е. и часах)	Семестр 2
Общая трудоёмкость дисциплины	3 з.е., 108 ч	3/108 ч
Контактная работа – Аудиторные занятия	34ч	34ч
Лекции	-	-
Семинары, практические занятия	34ч	34ч
Самостоятельная работа	74ч	74ч
В семестре	74ч	74ч
Форма 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. Понятие и функции общения. Деловое общение.

Значение общения в жизни человека. Функции общения: установление контакта, информационная, побудительная, координационная, понимания, обмена эмоциями, установления отношений, влияния.

Основные виды общения и их специфика. Уровни общения. Этапы общения: потребности и мотивы, цели общения, содержание общения, выбор средств, восприятие реакции собеседника, корректировка общения.

Социально-психологическая структура общения.

Специфика делового общения.

Тема 2. Коммуникативная сторона общения

Общение как обмен информацией. Эффективная деловая коммуникация. Модель коммуникативного процесса. Средства коммуникации. Речь. Техники активного слушания, я-сообщения. Невербальные коммуникативные сигналы. Проблема интерпретации невербального поведения. Паралингвистические

коммуникативные сигналы.

Выражение и распознавание основных эмоций. Эмоциональный интеллект.

Особенности коммуникации в команде. Корректное отстаивание деловых интересов в команде. Особенности коммуникации в ситуации критики.

Тема 3. Интерактивная сторона общения

Общение как взаимодействие. Структура межличностного взаимодействия.

Типы взаимодействий: кооперация, конкуренция.

Взаимодействие как организация совместной деятельности. Основные механизмы взаимодействия: взаимопонимание, координация, согласование. Эффективное деловое взаимодействие. Ассертивное поведение. Техники ассертивного поведения и уверенного взаимодействия.

Трансактный анализ Э. Берна.

Тема 4. Конфликты и стрессы в деловом общении

Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов. Причины и последствия конфликтов. Типичные конфликты в деловой среде. Управление конфликтами в деловом общении. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Модель К. Томаса и Р. Киллменна. Приемы управления эмоциональным состоянием в конфликтной ситуации.

Стрессы и стрессовые ситуации в деловом общении. Управление стрессом. Стрессоустойчивость.

Тема 5. Перцептивная сторона общения

Общение как восприятие и понимание людьми друг друга. Понятие социальной перцепции. Психологические механизмы восприятия человека человеком: идентификация, эмпатия, рефлексия. Содержание и эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации. Точность межличностной перцепции.

Межличностная аттракция. Внешние и внутренние факторы межличностной аттракции. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла».

Тема 6. Механизмы воздействия в процессе общения

Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении: заражение, внушение, подражание, убеждение. Прямой и косвенный способы убеждения. Проблемы податливости и устойчивости в процессе убеждающего воздействия. Механизмы сопротивляемости убеждающему воздействию. Манипуляции в общении. Принципы и методы защиты от манипуляций.

Понятие личного влияния. Личное влияние, власть и лидерство. Типы личного влияния.

Феномен понимания в общении. Причины непонимания собеседниками друг друга, коммуникативные барьеры, способы преодоления. Роль рефлексии в понимании.

Тема 7. Состояние русского языка и культуры речи на современном этапе

Языковые и речевые аспекты коммуникации. Требования к формированию речевого имиджа современного профессионала как составная часть профессиональных требований успешного специалиста. Понятие нормы речи. Языковые, коммуникативные и этические нормы как главные составляющие речевой культуры. Функции норм.

Активные процессы в русском языке последних десятилетий. Язык и общество. Новые формы коммуникации. Причины нарушения норм языка и речи.

Негативные явления: неоправданное употребление заимствований; общение на жаргоне; влияние языка интернет-общения; неточность словоупотребления; орфоэпические ошибки; нарушение логики; бедность словаря и др.

Снижение уровня лингвистической и коммуникативной культуры как фактор, а) препятствующий эффективной коммуникации и б) нарушающий структуру мышления. Пути повышения грамотности и культуры речи.

Языковая политика в Российской Федерации. Участие общества в борьбе за сохранение и приумножение богатств родного языка.

Стартовый тест (проверка исходного уровня риторической подготовки, функциональной грамотности, а также коммуникативного потенциала в русскоязычной профессиональной среде): выполнение, интерпретация результатов.

Тема 8. Коммуникативные качества речи. Речевой этикет

Речь как показатель профессионального и социального статуса современного человека.

Точность речи. Выбор слов и сочетаемость. Правильное употребление многозначных слов и паронимов. Понятность речи. Правильное употребление иностранных слов. Запрет на использование в речи лексики ограниченного употребления (территориальной и др.). Уместность речи. Соответствие речи целям и задачам общения. стилистическая целесообразность речи. Доступность речи. Учет характера адресата, возможных ограничений восприятия (возрастных, образовательных и др.). Краткость речи. Борьба с многословием. Тавтология и плеоназм.

Логичность речи. Типы логических ошибок. Чистота речи. Недопустимость языковых явлений, «засоряющих» речь (жаргонизмы, просторечия и др.).

Простота речи. Псевдонаучность, канцелярские штампы, «вирус канцелярита». Грамотность речи. Борьба с орфоэпическими, грамматическими и лексическими ошибками. Богатство (выразительность) речи. Синонимы, антонимы, паронимы. Сравнения. Фразеологизмы.

Причины коммуникативных неудач как результат грамматических, логических и стилистических ошибок в речи публичных людей (разбор конкретных примеров).

Речевой этикет. Служебный (деловой) этикет. Деловое общение по телефону. Визитная карточка делового человека. Особенности языкового оформления.

Тема 9. Функциональные стили современного русского языка. Язык официально-делового общения

Сферы общественной деятельности и стили речи. Функциональные стили современного русского языка. Взаимодействие функциональных стилей.

Официально-деловой стиль (ОДС). Сфера функционирования. Характеристика ОДС: основные жанры, форма речи, общие и языковые особенности. Жанровое разнообразие ОДС.

Языковые особенности личных деловых документов. Понятие служебного документа. Функции, структурно-коммуникативные свойства и особенности стиля документов. Заявление, объяснительная записка как вид делового документа. Состав и языковые особенности заявления. Типичные ошибки при составлении. Анализ различных видов заявлений с точки зрения структурно-языковых особенностей. Резюме как личный деловой документ. Состав документа и правила оформления.

Типичные ошибки при составлении резюме.

Тема 10. Устные и письменные формы деловой речи. Формат собеседования

Устная и письменная формы делового общения. Специфика письменной и устной форм речи. Отличительные признаки письменной речи (четкая структура, логика изложения, полнота языкового выражения). Специфика устной речи (спонтанность в момент речи, допустимость повторов, переспросов, пауз и др.). Монолог, диалог и полилог как основные формы речи.

Роль собеседования (интервью) при приеме на работу в деловой коммуникации. Подготовка к собеседованию. Учет целей собеседования: с точки зрения работодателя и соискателя. Схема и основные правила (речевые и поведенческие). Анализ конкретных ситуаций.

Тема 11. Основы ораторского искусства. Подготовка публичного выступления

Понятие «ораторское искусство» в античные времена и в современном деловом мире. Адаптация классических риторических схем к потребностям деловой и публичной коммуникации.

Три уровня (условия успеха) искусства оратора и их составляющие.

Уровень I. Владение материалом. Грамотность речи. Словарный запас. Композиция речи (вступление, основная часть, заключение). Уровень II. Владение собой. Естественность речевого поведения. Техника речи. Дикция. Темп. Интонация. Голос. Уровень III. Образ оратора. Основные требования к вербальному и невербальному поведению. Имидж оратора.

Этапы подготовки публичной речи.

Этап I. Подготовка содержания речи (выбор темы, составление рабочего плана, сбор материала, структурирование речи). Оптимизация труда оратора. Этап II. Написание текста выступления. Словесное оформление публичного выступления. Понятность, информативность, выразительность, языковая точность речи. Богатство и разнообразие публичной речи: активный и пассивный словарь. Использование многозначности, омонимов, синонимов и антонимов. Средства выразительности: тропы, лексикосинтаксические фигуры, устойчивые выражения (поговорки, фразеологизмы) цитирование и др. Этап III. Окончательная подготовка выступления. Разметка текста. Репетиция выступления (эффективные приемы). Интонационное оформление публичной речи. Мимика и жесты как невербальные средства коммуникации, актуальные для публичной речи. Способы запоминания текста.

Презентация как форма визуализации: законы успешного сочетания вербальных и визуальных компонентов.

Тема 12. Лингвистические законы эффективной коммуникации

Мастерство оратора. Риторические техники. Эффективный обмен информацией и три канала коммуникации. Практические аспекты владения голосом и интонацией. Виды пауз и особенности их воздействия. Способы поддержания внимания аудитории. Правила начала - пошаговости - завершения речи. Основные ошибки ораторов. Ответы на «неудобные вопросы» аудитории.

Эффективные техники убеждения собеседника /аудитории. Понятие и общие правила убеждающей речи. Приемы усиления убедительности речи и их языковое оформление. Типы аргументов.

Убеждение собеседника в ситуации конфликта. Неверные тактики «нападающего» и «обвиняемого». Оптимальные вербальные пути разрешения конфликта.

Тема 13. Национальные особенности делового общения

Классификация деловых культур по Р.Л. Льюису (моноактивные, полиактивные, реактивные). Культурно-национальная обусловленность речевого этикета. Соблюдение норм речевого этикета как базовая составляющая эффективной коммуникации. Категория «политкорректность» как значимый компонент речевого этикета.

Значимость аргументов в зависимости от культурно-национальных характеристик аудитории. Интернационализация форм общения в условиях глобализации общества. Тенденции общекультурной (речевой) конвергенции и дивергенции.

5.2. Учебно – тематический план

№	Наименование дисциплины	Трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа	
			Всего	Лекции	Семинары и практические занятия		
1	Понятие и функции общения. Деловое общение	8	2	-	2	6	Опрос, тест
2	Коммуникативная сторона общения	8	2	-	2	6	Опрос, презентация
3	Интерактивная сторона общения	8	2	-	2	6	Доклад, выполнение практического задания
4	Конфликты и стрессы в деловом общении	8	2	-	2	6	Доклад, тест
5	Перцептивная сторона общения	8	2	-	2	6	Опрос, выполнение практического задания
6	Механизмы воздействия в процессе общения	8	2	-	2	6	Опрос, тест
7	Состояние русского языка /иностранного языка и культуры речи на современном этапе	8	2	-	2	6	Контрольн. выступ. с презент.
8	Коммуникативные качества речи. Речевой этикет профессиональной коммуникации	8	2	-	2	6	Контрольн. выступ. с презент.
9	Функциональные	8	2	-	2	6	Опрос,

	стили современного русского языка /иностранный язык. Язык официально-делового общения.						доклад, тест
10	Устные и письменные формы деловой (профессиональной) речи. Формат собеседования	8	2	-	2	6	Контрольн. выступл. с презент.
11	Основы ораторского искусства. Подготовка публичного выступления	8	2	-	2	6	Опрос, тест, выполнение практического задания
12	Лингвистические аспекты деловой (профессиональной) коммуникации	12	6	-	6	6	Доклад, тест, выполнение практического задания
13	Национальные особенности делового общения	8	6	-	6	2	Контрольн. выступл. с презент.
	ИТОГО	108	34	-	34	74	Согласно учебному плану: контрольная работа

5.3. Содержание практических и семинарских занятий

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8, 9	Формы проведения занятий
Тема 1. Понятие и функции общения. Деловое общение	1. Понятие общения в психологии. Функции общения. 2. Виды общения, структура общения. 3. Деловое общение. Рекомендуемые источники: 8,1; 8,2; 8,3; 8,4; 8,5; 9.1-8.	Мини-лекция. Тренинг знакомства. Тренинг общения по обработке базовых коммуникативных навыков. Мини-игры.
Тема 2. Коммуникативная сторона общения	1. Общение как обмен информацией 2. Средства коммуникации. 3. Эффективность коммуникации. 4. Способы преодоления агрессии в общении. 5. Приемы конструктивной критики. Рекомендуемые источники: 8,1; 8,2; 8,3; 8,4; 8,5; 9.1-8.	Мини-лекция. Тренинг общения: отработка практических навыков коммуникации при помощи вербальных и невербальных средств. Мини-игры. Деловая игра: «Расшифруй невербалику».
Тема 3. Интерактивная сторона общения	1. Общение как взаимодействие 2. Основные идеи теории транзактного анализа Э.Берна 3. Эффективное деловое взаимодействие.	Мини-лекция. Тренинг эффективного взаимодействия на основе теории транзактного анализа

	4. Ассертивное поведение. Рекомендуемые источники: 8,1; 8,2; 8,3; 8,4; 9.1-8.	Э.Берна. Анализ ситуаций делового взаимодействия. Тренинг ассертивного поведения.2Тесты.
Тема 4. Конфликты и стрессы в деловом общении.	1. Понятие, виды, причины конфликтов. 2. Типы конфликтных ситуаций. 3. Технология урегулирования конфликтов. 4. Понятие эмоционального интеллекта. 5. Приемы управления эмоциональным состоянием в конфликтной ситуации. 6. Понятие стресса, технологии управления стрессом, повышение стрессоустойчивости. Рекомендуемые источники: 8,1; 8,2; 8,3; 8,4; 8,5; 9.1-8.	Мини-лекция. Диагностика стиля поведения в конфликте. Анализ конфликтных ситуаций. Диагностика эмоционального интеллекта. Тренинг стрессоустойчивости. Мини-игры («Между ангелом и бесом»). Игра «Семейное шоу».
Тема 5. Перцептивная сторона общения	1. Восприятие и понимание в процессе общения. 2. Эффекты межличностного восприятия. Рекомендуемые источники: 8,1; 8,2; 8,3; 8,5; 9.1-8.	Мини-лекция. Тренинг общения: межличностная перцепция, исследование эффектов межличностного восприятия. Анализ социально-психологических экспериментов.
Тема 6. Механизмы взаимодействия в процессе общения	1.Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. 2. Виды психологического влияния. 3. Приемы защиты от манипуляций. 4. Убеждающее выступление, информационное выступление. 5. Способы преодоления барьеров во взаимопонимании. Рекомендуемые источники: 8,1; 8,2; 8,3; 8,4; 8,5; 9.1-8.	Мини-лекция. Тренинг влияния: манипулятивное и цивилизованное влияние, приемы защиты от манипуляции и психологического нападения. Тренинг убеждения. Игра «Интеллектуальный футбол».
Тема 7. Состояние русского языка /иностранного языка и культуры речи на современном этапе.	1. Понятие культуры речи и норм речевого общения. Функции норм. 2. Языковые и речевые аспекты культуры речи. 3. Состояние русского /иностранного языка и культуры речи на современном этапе. Негативные явления: интернет-сленг, жаргоны, логические ошибки. 4. Пути повышение грамотности и речевой культур на современном этапе. 5. Языковая политика Российской Федерации. Рекомендуемые источники: 8,1; 8,2; 8,3; 8,4;8,5; 9.1-8.	Мини-лекция. Анализ устных и письменных текстов. Выполнение и анализ стартового текста. Коммуникативный тренинг: дискуссия «Что мешает молодому профессионалу говорить и писать грамотно?»
Тема 8. Коммуникативные качества речи. Речевой этикет профессиональной коммуникации.	1. Понятие эффективной коммуникации. 10 качеств «хорошей речи» по Д. Э. Розенталю. 2. Точность и понятность речи.	Мини-лекция. Индивидуальные выступления с презентациями, групповое

	<p>3. Уместность и доступность речи. Учет характера адресата.</p> <p>4. Чистота и простота речи. Запрет на использование жаргонизмов и лексики ограниченного употребления.</p> <p>5. Грамотность речи.</p> <p>Рекомендуемые источники: 8,1; 8,2; 8,3; 8,4; 8,5; 9.1-8.</p>	<p>обсуждение вопросов.</p> <p>Участие в ситуативном задании «Деловое общение по телефону: типичные нарушения нормы (речевые и этические)».</p>
<p>Тема 9. Функциональные стили современного русского языка /иностранного языка. Язык официально-делового общения.</p>	<p>1. Понятие функционального стиля речи и стили современного русского языка /иностранного языка.</p> <p>2. Понятие официально-делового стиля речи (ОДС). Жанры, сфера употребления, особенности ОДС.</p> <p>3. Заявление как вид личного документа.</p> <p>4. Резюме как как вид личного документа, его особенности. Типичные ошибки соискателей.</p> <p>5. Объяснительная записка, типы записок, особенности оформления.</p> <p>Рекомендуемые источники: 8,1; 8,2; 8,3; 8,4; 8,5; 9.1-8.</p>	<p>Мини-лекция.</p> <p>Индивидуальные выступления с презентациями, групповое обсуждение вопросов.</p> <p>Анализ языковых особенностей личных деловых документов.</p> <p>Коммуникативный тренинг: «Стилистическое многообразие – препятствует или способствует эффективности общения?»</p> <p>Составление делового письма, резюме. Игра «Прием на работу».</p>
<p>Тема 10. Устные и письменные формы деловой (профессиональной) речи. Формат собеседования</p>	<p>1. Устная и письменные формы делового общения, их специфика.</p> <p>2. Особенности и основные формы устной речи.</p> <p>3. Собеседование при приеме на работу, его цели, подготовка к нему.</p> <p>4. Схема и основные этапы собеседования.</p> <p>5. Правила поведения на собеседовании.</p> <p>Рекомендуемые источники: 8,1; 8,2; 8,3; 8,4; 8,5; 9.1-8.</p>	<p>Мини-лекция. Анализ основных особенностей резюме как разновидностей личного документа.</p> <p>Коммуникативный тренинг: «Собеседование с точки зрения интервьюера //кандидата на должность».</p>
<p>Тема 11. Основы ораторского искусства. Подготовка публичного выступления.</p>	<p>1. Понятие «ораторское искусство», история его возникновения.</p> <p>2. Три уровня ораторского искусства.</p> <p>3. Уровень 1 – владение материалом, грамотность и композиция речи.</p> <p>4. Уровень 2 – владение собой, естественность поведения и техника речи оратора.</p> <p>5. Уровень 3 – образ оратора, основные требования к невербальному поведению оратора.</p> <p>Рекомендуемые источники: 8,1; 8,2; 8,3; 8,4; 8,5; 9.1-8.</p>	<p>Мини-лекция. Выступления с презентациями, обсуждение вопросов.</p> <p>Речевой тренинг: упражнения по риторике и технике речи. Игры «Ромашка» и «Умницы и умники»</p>
<p>Тема 12. Лингвистические аспекты эффективной деловой</p>	<p>1. Оратор и аудитория. каналы коммуникации, задействованные в обмене информацией.</p>	<p>Мини-лекция. Мини-игры.</p> <p>Коммуникативный тренинг: «Качества зрелого оратора».</p>

(профессиональной) коммуникации.	<p>2. Функции голоса. Интонация. Пауза. Мимика и жесты.</p> <p>3. Понятие интерактивного взаимодействия с публикой. Способы поддержания внимания аудитории.</p> <p>4. Начало речи. «Лестница вступления» к речи.</p> <p>5. Правила завершения речи. Ответы на вопросы. Типичные ошибки оратора.</p> <p>Рекомендуемые источники: 8,1; 8,2; 8,3; 8,4; 8,5; 9.1-8.</p>	Выполнение и анализ тестовых заданий. Игра «Морской бой».
Тема 13. Национальные особенности делового общения.	<p>1. Роль и место делового общения в профессиональной деятельности человека. Формы делового общения. Этикет. Национальные особенности и их проявление в деловом общении.</p> <p>2. Классификация деловых культур по Р.Л. Льюису.</p> <p>3. Стратегия и тактика делового общения в зависимости от национального характера аудитории.</p> <p>4. Категория «политкорректность» как значимый компонент речевого этикета. Понятие «речевая агрессия» и недопустимость форм ее проявления в деловом общении.</p> <p>5. Интернационализация форм делового общения в условиях глобализации общества.</p> <p>Рекомендуемые источники: 8,1; 8,2; 8,3; 8,4; 8,5; 9.1-8.</p>	Ролевая игра «Мы и они» (интерпретация классификации деловых культур по Р.Л. Льюису. Проверочная работа.

6. Перечень учебно-методического обеспечения 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	Формы внеаудиторной самостоятельной работы	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное усвоение
Тема 1. Понятие и функции общения. Деловое общение	Работа с учебной литературой. Подготовка контрольной работы.	Уровни общения, виды и формы делового общения.
Тема 2. Коммуникативная и интерактивная стороны общения	Работа с учебной литературой. Подготовка контрольной работы. Выполнение заданий из практикума по психологии делового общения.	Стили коммуникации. Техники активного слушания, я-сообщения. Барьеры в общении и их преодоление.
Тема 3. Интерактивная сторона общения	Работа с учебной литературой. Подготовка контрольной работы.	Ассертивное поведение. техники ассертивного поведения и уверенного взаимодействия.

Тема 4. Конфликты и стрессы в деловом общении	Работа с учебной литературой. Подготовка контрольной работы. Выполнение заданий из практикума по психологии делового общения.	Типичные конфликты в деловой среде. Медиация как способ управления конфликтами. Стресс-менеджмент в деловом общении.
Тема 5. Перцептивная сторона общения	Работа с учебной литературой. Подготовка контрольной работы. Выполнение заданий из практикума по психологии делового общения.	Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Формирование первого впечатления. Самопрезентация в общении.
Тема 6. Механизмы воздействия в процессе общения	Работа с учебной литературой. Выбор темы выступления (индивидуально // в составе малой группы сотрудничества).	Прямой и косвенный способы убеждения. Проблемы податливости и устойчивости в процессе убеждающего воздействия.
Тема 7. Состояние русского языка /иностранного языка и культуры речи на современном этапе	Работа с учебной литературой. Подготовка к опросу. Подготовка выступления по выбранной теме. Выполнение заданий из практикума по риторике.	Орфоэпия как часть речевой культуры современного человека, ее основные правила. Типы орфоэпических ошибок. Грамматические нормы. Употребление числительных и производных предлогов. Лексическая стилистика.
Тема 8. Коммуникативные качества речи. Речевой этикет профессиональной коммуникации	Работа с учебной литературой. Подготовка к контрольной работе. Подготовка выступления по выбранной теме. Выполнение заданий из практикума по риторике.	Богатство речи. Многозначные слова. Омонимы. Синонимы. Антонимы. Паронимы. Фразеологизмы. Служебный деловой этикет. Особенности делового общения по телефону.
Тема 9. Функциональные стили современного русского языка /иностранного языка. Язык официально-делового общения	Работа с учебной литературой. Подготовка к тесту. Подготовка презентации по выбранной теме.	Взаимодействие функциональных стилей. Специфика научного стиля речи, история его возникновения. Жанры. Языковые особенности научного стиля.
Тема 10. Устные и письменные формы деловой (профессиональной) речи. Формат собеседования	Работа с учебной литературой. Подготовка к контрольной работе. Подготовка презентации по выбранной теме. Подготовка к тесту. Стилистический анализ образцов письменной речи.	Письменная речь и ее отличительные признаки. Основные жанры письменной речи. Функциональные стили и письменные формы речи. Методика стилистического анализа форм письменной речи.
Тема 11. Основы ораторского искусства. Подготовка публичного выступления	Работа с учебной литературой. Подготовка к контрольной работе. Подготовка презентации по выбранной теме. Подготовка к тесту.	Этапы подготовки публичного выступления. Подготовка содержания речи. Словесное оформление. Богатство и разнообразие речи. Окончательная подготовка выступления. Презентация.
Тема 12. Лингвистические аспекты эффективной деловой	Работа с учебной литературой. Подготовка к контрольной работе. Подготовка выступления по выбранной	Эффективные техники убеждения собеседника. Понятия и правила убеждающей речи. Приемы усиления

(профессиональной) коммуникации	теме. Выполнение заданий из практикума по риторике.	убедительности речи и воздействия на адресата. Типы аргументов.
Тема 13. Национальные особенности делового общения	Работа с учебной литературой. Подготовка к контрольной работе. Подготовка выступления по выбранной теме. Выполнение заданий из практикума по риторике.	Национально-психологические особенности разных народов и различные модели поведения на переговорах и деловых встречах (американцы, немцы, китайцы, японцы, итальянцы, французы, англичане, русские и др.).

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

В качестве формы текущего контроля по дисциплине «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» предусмотрена домашняя контрольная работа.

Критерии балльной оценки контрольной работы

№	Критерии оценивания	Баллы
1	Интерпретация оцениваемых параметров с полным описанием признаков проявления данных параметров	4
2	Наличие аргументации, обобщений, сравнений, выводов	3
3	Полнота и глубина рекомендаций участникам общения по совершенствованию взаимодействия.	2
4	Своевременно представленная и правильно оформленная работа	1
	ИТОГО	10 баллов

Вопросы для контрольной работы по дисциплине «Основы деловой и публичной коммуникации»:

1. Предмет дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации» и ее основные принципы.

2. Фундаментальные психологические теории как теоретические основы дисциплины.

3. Социальная психология и «Основы деловой и публичной коммуникации»: их соотношение и взаимосвязь.

4. Теоретические предпосылки становления дисциплины.

5. Интеракция (взаимодействие как сторона делового общения).

6. Роль в деловой беседе средств невербального общения.

7. Конфликты в деловой коммуникации.

8. Роль в деловых коммуникациях социально — психологических характеристик партнеров: конформности, идентификации, экстарвертированности, интровертированности.

9. Проблемы межличностного общения в основных направлениях современной психологии.

10. Теория личностных конструктов Дж. Келли и ее роль в когнитивной ориентации деловых партнеров

11. Роль бессознательных психических процессов в коммуникации деловых партнеров (оговорки, обмолвки, очистки, ослышки)

12. Универсальные этнические принципы деловых коммуникаций. Деловой этикет.
13. Особенности манипулятивных технологий деловых коммуникаций.
14. Реализация механизмов психологической защиты в деловом общении.
15. Деловые переговоры: основные стадии и стили коммуникативной стратегии.
16. Нерелексивное и релексивное слушание.
17. Этапы делового общения: общая характеристика.
18. Типы личностей и их роль в деловых коммуникациях.
19. Системы психики личности делового партнера и их реализация в практике деловых коммуникаций.
20. Бихевиоризм как психология поведения и его роль в утверждении манипулятивных технологий делового общения.
21. Перцептивная сторона делового общения.
22. Коммуникативная сторона делового общения.
23. Сущность вербального общения. Основные правила вербального общения.
24. Структура делового общения: перцепция, коммуникация, интеракция.
25. Трансактный анализ Э. Берна.
26. Особенности делового общения и его основные виды.
27. Стили общения руководителя с подчиненными: авторитарный, демократический, попустительский (формальный).
28. Коммуникативные характеристики деловых партнеров и их актуализация в практике делового общения.
29. Коллективное бессознательное и его реализация в практике делового общения.
30. Лидерство в деловом общении. Типы лидеров.
31. Морально-психологический климат в рабочей группе: общая характеристика и динамика.
32. Диалог как способ делового общения. «Информационные», «Зеркальные», «Эстафетные» вопросы в деловом общении.
33. Приемы эффективного слушания делового партнера.
34. Роль социальных стереотипов в деловых коммуникациях.
35. Психологические механизмы межличностного делового общения: идентификация, эмпатия, рефлексия.
36. Межличностные отношения в рабочей группе. Конформизм и неконформизм.
37. Документирование в деловом общении: служебные записки и визитные карточки.
38. Психологическое тестирование и его роль в психодиагностике делового партнера.
39. Типология партнеров по психологическим функциям. Особенности поведения в деловых коммуникациях мыслительного, эмоционального, осязаемого и интуитивного типов.
40. Вербальные барьеры и их реализация в деловой коммуникации.
41. Факторы, обуславливающие ошибки в восприятии делового партнера («фактор превосходства», «фактор привлекательности», «фактор отношения к нам»).
42. Контактный и ситуативный этапы делового общения.

43. Стили руководства и их роль в деловых коммуникациях.

44. Специальные психологические теории: экономическая психология, профессиональная психология, психодиагностика и их взаимосвязь с дисциплиной «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности».

45. Формы делового общения и особенности их реализации в практике деловых коммуникаций с руководством и подчиненными.

Примерная тематика устных контрольных выступлений, докладов, презентаций

1. Культура речи современного специалиста.
2. Что мешает студенческой молодежи говорить и писать эффективно и красиво?
3. Заимствования в русском языке: судьба слов и перспективы.
4. Жаргоны как фактор, «засоряющий» русскую литературную речь.
5. Подготовка к публичному выступлению.
6. Качества идеальной публичной речи.
7. Как сделать свою речь убедительной.
8. Деловая презентация как жанр публичного выступления.
9. Как воздействовать на аудиторию: вербальные и невербальные средства.
10. Деловая беседа как форма деловой коммуникации: речевые и поведенческие модели.
11. Переговоры как форма деловой коммуникации: речевые и поведенческие модели.
12. Собеседование как форма деловой коммуникации: этапы подготовки и проведения.
13. Типичные ошибки (речевые и поведенческие) на собеседовании.
14. Современная деловая / политическая риторика (выдающие ораторы современности – по выбору студента).
15. Фразеологизмы и их роль в речи.

Критерии балльной оценки устного контрольного выступления, доклада, презентации

№	Критерии оценивания	Баллы
1	Раскрытие темы в формате устного выступления (информирующая / убеждающая речь)	3,5
2	Соблюдение логики изложения, использование риторических приемов	1
3	Соблюдение языковых и речевых норм; качество речи (включая технику речи)	1
4	Качество визуального ряда: гармоничное соотношение вербальных и визуальных компонентов выступления	1
5	Использование приемов привлечения внимания аудитории	1
6	Своевременное представление отчетных материалов на бумажном носителе	0,5
	ИТОГО	8

Перечень контрольных вопросов к зачету по дисциплине «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности»

1. Что представляют собой языковые нормы? Каковы их функции?

2. Какие негативные явления существуют в нашей речи сегодня?
3. Каковы пути повышения культуры речи будущего профессионала?
4. Какова языковая политика России на современном этапе?
5. Какими качествами должна обладать хорошая речь?
6. Что входит в понятие речевого этикета?
7. Каковы основные коммуникативно-речевые правила делового общения?
8. Каковы основные правила речевого поведения во время служебного разговора по телефону?
9. Что такое функциональный стиль речи?
10. Какие функциональные стили существуют в современном русском языке?
11. Каковы общие и языковые черты официально-делового стиля речи?
12. Какие типичные языковые конструкции заявления вам известны?
13. В чем состоит сходство заявления и объяснительной записки с точки зрения языкового оформления?
14. Какие полезные советы вы бы дали составителю резюме?
15. Каковы основные правила речевого поведения на собеседовании?
16. Какие три уровня ораторского искусства вы знаете?
17. Что входит в понятие техника речи?
18. Какие этапы включает в себя процесс подготовки публичной речи?
19. Каковы оптимальные приемы репетиции предстоящей речи?
20. Какие требования предъявляются к качественной презентации (вербальный и визуальный аспекты)?
21. Какие важнейшие способы поддержания внимания аудитории?
22. Как отвечать на «неудобные» вопросы?
23. Каковы основные приемы убеждающей коммуникации (речи)?
24. Какие типы аргументов используют при создании убеждающей речи?
25. В чем заключаются национальные особенности делового общения?

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

Наименование компетенции	Наименование индикаторов достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания) соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задания	
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.	Задание 1. Во время дискуссии необходимо осторожно выбирать слова. Замените «острые» (некорректные) реплики на корректные.	
			«Острые» (некорректные) реплики	Корректные реплики
			1. Ну Вы, как обычно, ничего не поняли в обсуждаемом вопросе.	...
			2. Где только Вы берете эти якобы «точные	...

			факты!»! Я в два счета докажу, что это не так.	
			3. Совершенно не согласен. Информацию надо тщательнее проверять
		2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета.	Задание 2. Выскажите ваше мнение. В настоящее время, особенно в среде молодежи, можно слышать о том, что языковые правила не нужны («Я говорю, как хочу»). Так ли это?	
			Задание 1. Ответьте на вопросы. 1) Какие сферы деятельности обслуживает официально-деловой стиль(ОФД)? 2) Каковы общие черты ОФД? 3) Каковы языковые признаки ОФД(лексика, морфология, синтаксис)? 4) Какие основные жанры ОФД вам известны? и т.д. Задание 2. Прочитайте отрывок текста. Определите его стилистическую принадлежность. «В ответ на Ваш запрос о дивидендах по акциям предприятия «Форум» и по акциям инвестиционного фонда сообщаем следующее. В 2020 году значительные инвестиции (более 300 млн руб.) были направлены на модернизацию предприятия...» и т.д.	
		3. Ведет деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	Задание 1. Ответьте на вопросы. 1) Что такое деловые переговоры как одна из форм устной реализации ОФД? 2) Какие функции могут быть реализованы в ходе деловых переговоров? 3) Какие факторы способствуют успеху проведения деловых переговоров? и т.д. Задание 2. Выскажите и обоснуйте ваше мнение. Нужно ли учитывать национально-психологические особенности разных народов при подготовке к проведению деловых переговоров?	
		4. Использует лексико-грамматические и	Задание 1. Прочитайте фрагмент текста делового	

		<p>стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.</p>	<p>письма. Назовите языковые клише, используемые автором письма. «Уважаемый г-н Игнатов А.В.! Разрешите поблагодарить Вас за оказанное содействие в проведении ежегодной кампании по сбору средств в пользу организации «Мир дому твоему». Надеемся вскоре увидеть Вас на одном из собраний нашей организации...» и т.д.</p> <p>Задание 2. Укажите правильный вариант произнесения слова.</p> <p>1.а) дОговор б) договОр 2.а) квАртал б) квартАл 3.а) истЕкший период б) истЁкший период</p>
--	--	--	--

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

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Федорова, А.В. Основы деловой и публичной коммуникации: учебное пособие / Федорова А.В. — Москва: КноРус, 2021. — 218 с. book
2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 370 с.
3. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 463 с.

Дополнительная:

4. Самсонов, Н. Б. Русский язык и культура речи учебник и практикум для вузов / Н. Б. Самсонов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 278 с.
5. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 440 с.

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

1. <http://www.gumer.info/> - Библиотека Гумер - гуманитарные науки
2. <http://www.koob.ru/> - Куб - электронная библиотека
3. <http://psyfactor.org/koncept.htm> - «ПСИ-ФАКТОР» (информационный ресурсный центр по научной и практической психологии).
4. Ресурс «Грамота.ру» (информационно-образовательный портал). Режим доступа (06.2015) - <http://www.gramota.ru/>
5. Ресурс «Русский мир». Режим доступа (06.2015) - <http://ruskiymir.ru/>
6. <http://elib.fa.ru> - Электронная библиотека Финансового университета
7. <http://www.book.ru> - Электронная библиотечная система BOOK.RU
8. <https://www.znaniy.com> – Электронная система Znaniy.com

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Наименование методических материалов для обучающихся	Год утверждения	Местонахождение материала (ссылка на ИОП, информационный стенд кафедры/филиала, др.)
Методические указания к лекциям	2021	http://www.fa.ru/fil/ufa/about/ums/Pages/info.aspx
Методические указания к практическим занятиям	2021	http://www.fa.ru/fil/ufa/about/ums/Pages/info.aspx
Методические указания самостоятельной работы	2021	http://www.fa.ru/fil/ufa/about/ums/Pages/info.aspx
Методические указания к контрольной работе	2021	http://www.fa.ru/fil/ufa/about/ums/Pages/info.aspx

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

11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения:

Продукты компании Microsoft, включая ОС Windows и Office.

11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронное периодическое издание Справочная Правовая Система Консультант Бюджетные организации: версия Проф.

11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации – не используются.

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

Учебная аудитория для проведения всех видов учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.