

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

Уральский филиал Финуниверситета

Кафедра «Социально-гуманитарных и естественно-научных дисциплин»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Уральского филиала



Д.А. Циринг
«05» февраля 2022 г.

Ковшов Игорь Валентинович

**Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной
деятельности**

Рабочая программа дисциплины

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ: 42.03.01. РЕКЛАМА И СВЯЗИ С ОБЩЕ-
СТВЕННОСТЬЮ

ПРОФИЛЬ: ИНТЕГРИРОВАННЫЕ КОММУНИКАЦИИ
(заочная форма обучения)

Рекомендовано Ученым советом филиала
(протокол № 39 от «15» февраля 2022 года)

Одобрено заседанием кафедры «Социально-гуманитарных и естественно-научных
дисциплин» (протокол № 06 от «05» февраля 2022г.)

Челябинск, 2022

Содержание

1.Наименование дисциплины	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3.Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
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	19
8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	30
9.Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	32
10.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	33
11.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем	35
12.Описание материально- технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	37

1. Наименование дисциплины

Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности

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

Перечень компетенций:

Для направлений подготовки 42.03.01. РЕКЛАМА И СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ
ПРОФИЛЬ: ИНТЕГРИРОВАННЫЕ КОММУНИКАЦИИ

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ОПК-5- Способен учитывать в профессиональной деятельности тенденции развития медиакоммуникационных систем региона, страны и мира, исходя из политических и экономических механизмов их функционирования, правовых и этнических норм регулирования

Для заочной формы обучения по направлению подготовки 42.03.01. РЕКЛАМА И СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ ПРОФИЛЬ: ИНТЕГРИРОВАННЫЕ КОММУНИКАЦИИ обеспечивает формирование следующих компетенций:

Компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	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.	Знать: теоретические основы организации коммуникации, технологии поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач Уметь: использовать современные информационно-коммуникационные ресурсы, анализировать и применять на практике знания психологии общения, адекватного лингвистического оформления сообщений в ситуациях решения стандартных коммуникативных задач. Знать: функционально-стилистические особенности официально-делового стиля речи, систему речевого этикета в условиях межличностного и межнационального общения, требования к оформлению деловой документации Уметь: анализировать и

		<p>3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.</p> <p>4. Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной задачи.</p> <p>5. Использует иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности, выбирая соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации.</p> <p>6. Реализует на иностранном языке коммуникативные намерения устно и письменно, используя современные информационно-коммуникационные технологии.</p>	<p>применять на практике знания психологии делового общения, адекватного языкового оформления деловых документов, писем; вести деловую переписку с использованием официально-делового стиля</p> <p>Знать: функции и виды, социально-психологическую структуру общения; модели эффективного личного и делового (профессионального) общения в русско- и мультиязычной среде; правила ведения деловых переговоров</p> <p>Уметь: вести диалог и использовать тактики переговорного процесса</p> <p>Знать: лексико-грамматические и стилистические нормы русского языка</p> <p>Уметь: осуществлять деловую коммуникацию при решении профессиональных задач</p> <p>знать: структуру коммуникации; модели эффективного личного и делового (профессионального) общения в русско- и мультиязычной среде; уметь: эффективно использовать вербальные и невербальные средства коммуникации; отбирать и использовать адекватные языковые, речевые единицы и поведенческие модели в условиях делового (профессионального) общения.</p> <p>знать: - теоретические основы организации коммуникации (психологический и лингвистический аспект); - структуру стандартных коммуникативных задач; уметь: - анализировать и создавать устные и письмен-</p>
--	--	---	--

		<p>7. Использует приемы публичной речи и делового профессионального дискурса на иностранном языке.</p> <p>8. Демонстрирует владения основами академической коммуникации и речевого этикета изучаемого иностранного языка.</p> <p>9. Умеет грамотно и эффективно пользоваться иностранными источниками информации.</p> <p>10. Продуцирует на иностранном языке письменные речевые произведения в соответствии с коммуникативной задачей</p>	<p>ные тексты с опорой на сферы общения, решаемую коммуникативную задачу. знать: психологическую структуру общения; - основные модели эффективного делового и публичного общения в русско- и мультиязычной среде; уметь: применять методы и приемы публичных выступлений, нормы речевого поведения и общения, участия в беседе, дискуссии, переговорах, публичных выступлениях.</p> <p>знать: основы речевого этикета, основы служебного (делового) этикета; официально-деловой стиль общения; уметь: ориентироваться в ситуациях делового (профессионального) общения и программировать стратегии и тактики грамотного речевого поведения в соответствии с речевым этикетом;</p> <p>знать: учебную и профессиональную литературу по психологическим, лингвистическим проблемам делового общения, в том числе иностранные источники; уметь: подбирать и использовать источники информации, в том числе иностранные, по психологии делового общения, технологии публичных выступлений, переговоров</p> <p>знать: - функции и виды общения, социально-психологическую структуру общения; - основные модели эффективного делового и публичного общения в русско- и мультиязычной среде; уметь: ориентироваться в ситуациях общения и программировать стратегии и</p>
--	--	--	---

			<p>тактики речевого поведения;</p> <p>- анализировать и создавать письменные тексты в соответствии с конкретными потребностями делового, публичного и учебно-научного общения;</p>
ОПК-5	<p>Способен учитывать в профессиональной деятельности тенденции развития медиакоммуникационных систем региона, страны и мира, исходя из политических и экономических механизмов их функционирования, правовых и этнических норм регулирования</p>	<p>1. Использует в профессиональной деятельности особенности структуры и функционирования медиакоммуникационных систем региона, страны и мира.</p> <p>2. Учитывает формальные и неформальные институты экономической, политической, социальной, культурной сферы, влияющие на регулирование медиакоммуникационных систем разного уровня.</p>	<p>знать: - психологические механизмы воздействия в процессе общения; особенности социального восприятия; релевантные модели эффективного делового, публичного и учебно-научного общения в целевой установкой – информировать, убедить, аргументировать;</p> <p>уметь: - применять методы психологического воздействия в ситуациях деловых, публичных и массовых коммуникаций; - анализировать и создавать жанровые (рекламные) продукты в устной и письменной формах в соответствии с конкретными потребностями актуальных сфер общения;</p> <p>знать: модели и стили коммуникации; эффективные техники убеждения; основы ораторского искусства;</p> <p>уметь: применять методы и приемы цивилизованного психологического влияния; речевые и этические приемы убеждения.</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Изучение дисциплины модуля дисциплин, инвариантных для направления подготовки 42.03.01. РЕКЛАМА И СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ ПРОФИЛЬ: ИНТЕГРИРОВАННЫЕ КОММУНИКАЦИИ отражающих специфику филиала « Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» основывается на сумме знаний и умений, полученных в образовательных учреждениях среднего образования и в ходе изучения учебной дисциплины «Риторика».

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

Для заочной формы обучения по направлениям подготовки 42.03.01. РЕКЛАМА И СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ ПРОФИЛЬ: ИНТЕГРИРОВАННЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Форма текущего контроля – контрольная работа

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з.е. и в часах)	Семестры 1 –й
<i>Общая трудоемкость дисциплины</i>	<i>3ед -108 ч.</i>	<i>3 ед. -108 ч.</i>
<i>Аудиторные занятия</i>	<i>34</i>	<i>34</i>
Лекции (Л)	-	-
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Занятия в интерактивной форме	100%	100%
<i>Самостоятельная работа</i>	<i>74</i>	<i>74</i>
В семестре	74	74
В сессию		
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 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере», 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 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» 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, связь с общественностью и др. Специфика и задачи деловой коммуникации, ее предметно-целевое содержание. Особенности личностной, межличностной, массовой, специализированной коммуникации. Виды коммуникаций по А.П. Панфиловой: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная. Роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности специалиста в сфере экономики. Принципы успешной деловой коммуникации, кодекс делового общения.

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.Г. 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 гендер-

ных, 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

Для заочной формы обучения по направлениям подготовки 42.03.01. РЕКЛАМА И СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ ПРОФИЛЬ: ИНТЕГРИРОВАННЫЕ КОММУНИКАЦИИ (программа подготовки бакалавров

№	Наименование темы	Трудоемкость						Формы текуще- го кон- троля
		Всего	Аудиторная работа				Сам. работа	
			Об- щая	Лек- ции	Практ.	Занят в ин- тер- форм		
1	Тема 1. Основные характеристики де-	15	4	-	4	4	11	Опрос, дискус-

	ловой коммуникации: определение, функции, виды, особенности и роль в жизни человека.							сия
2	Тема 2. Личность в деловой коммуникации.	13	4	-	4	4	9	Опрос, дискуссия, анализ речевых особенностей докладов и выступлений
3	Тема 3. Психологические проблемы деловых коммуникаций.	13	4	-	4	4	9	Опрос, дискуссия
4	Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.	13	4	-	4	4	9	Опрос, дискуссия, обсуждение докладов, практическая работа
5	Тема 5. Формы деловых коммуникаций.	15	6	-	6	6	9	Опрос, дискуссия, обсуждение докладов, ролевая игра
6	Тема 6. Технология ведения деловых переговоров.	13	4	-	4	4	9	Опрос, дискуссия, решение задач
7.	Тема 7. Этика и этикет деловых коммуникаций.	13	4	-	4	4	9	Опрос, дискуссия, обсуждение докладов
8.	Тема 8. Документационное обеспечение деловых коммуникаций.	13	4	-	4	4	9	Опрос, дискуссия, выполнение

								ние практи- ческих заданий
	В целом по дисциплине	108	34	-	34	34	74	
	Итого в процентах					100		

5.3. Содержание практических и семинарских занятий

100% занятий проводятся в интерактивной форме

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

Вопросы для обсуждения:

Коммуникация: определение и структура, функции и виды.

Деловые коммуникации: теоретические предпосылки возникновения, их реализация в различных сферах человеческой деятельности.

Предмет дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной сфере», ее прикладной характер.

Виды коммуникаций по А.П. Панфиловой: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная.

Дискуссия в составе интерактивных групп по проблемам:

Особенности деловой коммуникации, отличие деловых коммуникаций от повседневных.

Роль деловых коммуникаций в жизни человека. Деловые коммуникации как основа профессионального успеха.

Рекомендуемые источники 1, 2, 3, 4

Форма проведения: Опрос, дискуссия

Тема 2. Личность в деловой коммуникации.

Вопросы для обсуждения:

Понимание личности в западной и отечественной психологии.

Бихевиористский подход к изучению личности.

Психоаналитическая концепция личности.

Экстраверсия и интроверсия в деловой коммуникации.

Психические функции деловых партнеров в деловой коммуникации.

Дискуссия в составе интерактивных групп по проблемам:

Психологические типы деловых партнеров.

Рекомендуемые источники 1, 2, 3, 4

Форма проведения: Опрос, дискуссия

Тема 3. Психологические проблемы деловых коммуникаций.

Вопросы для обсуждения:

Основные виды барьеров коммуникации.

Причины плохой коммуникации.

Дискуссия в составе интерактивных групп по проблемам:

Психологические проблемы деловых коммуникаций.

Преодоление причин неэффективной коммуникации.

Рекомендуемые источники 1, 2, 3, 4

Форма проведения: Опрос, дискуссия

Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.

Вопросы для обсуждения:

Вербальные средства деловой коммуникации.

Невербальные средства деловой коммуникации.

Выполнение практических упражнений и заданий по использованию вербальных и невербальных средств деловой коммуникации.

Рекомендуемые источники 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7

Форма проведения: Опрос, кейсы, практическая работа в парах и в интерактивных группах.

Тема 5. Формы деловых коммуникаций.

Вопросы для обсуждения:

Деловая беседа, функции, и структура.

Деловое совещание.

Прием подчиненных, общение с коллегами, деловыми партнерами и начальством.

Выполнение практических упражнений и заданий, ролевых игр по моделированию деловой беседы, совещания, публичного выступления руководителя с презентацией.

Рекомендуемые источники 1,2, 3, 4, 6

Форма проведения: Опрос, кейсы, практическая работа в парах и в интерактивных группах.

Тема 6. Технология ведения деловых переговоров.

Вопросы для обсуждения:

Понятие деловых переговоров.

Виды переговоров.

Цели переговоров.

Этапы переговоров.

Дискуссия в составе интерактивных групп по проблемам:

Правила для реализации деловых переговоров «без поражения».

Практическая работа в составе интерактивных групп: техника и тактика ведения деловых переговоров.

Рекомендуемые источники 1,2, 3,4,6

Форма проведения: Опрос, дискуссия, практическая работа

Тема 7. Этика и этикет деловых коммуникаций.

Вопросы для обсуждения:

Этические принципы деловых коммуникаций.

Профессиональная этика и нормы делового этикета.

Культурно-исторические нормы деловой этики и современные взгляды на ее место в деловых коммуникациях.

Дискуссия в составе интерактивных групп по проблемам:

Влияние этикета деловых коммуникаций на успех карьерного роста.

Практическая работа в составе интерактивных групп: Правила делового этикета. Разбор конкретных ситуаций. Представление и публичное выступление с творческими домашними заданиями.

Рекомендуемые источники 1,2, 3, 4, 6

Форма проведения: Опрос, дискуссия, практическая работа

Тема 8. Документационное обеспечение деловых коммуникаций.

Вопросы для обсуждения:

Особенности деловой переписки.

Виды деловых писем.

Характеристика современного делового письма и его составные части.

Практическая работа в составе интерактивных групп по разработке служебных документов.

Рекомендуемые источники 1,2, 3, 4, 5, 7

Форма проведения: Опрос, выполнение практических заданий

Раздел 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	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.	Коммуникация: определение и структура, функции и виды. Деловые коммуникации: теоретические предпосылки возникновения, их реализация в различных сферах человеческой деятельности. Предмет дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной сфере», ее прикладной характер. Виды коммуникаций по А.П. Панфиловой: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная.	Выполнение домашних заданий, разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины, подготовка к дискуссии и выполнению практических заданий.
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. Психические функции деловых партнеров в деловой коммуникации.	Выполнение домашних заданий, разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины, подготовка к дискуссии и выполнению практических заданий.
Тема 3. Психологические проблемы деловых коммуникаций.	Основные виды барьеров коммуникации. Причины плохой коммуникации. Психологические проблемы деловых коммуникаций.	Выполнение домашних заданий, разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины, подготовка к дискуссии и выполнению практических заданий.

Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.	Вербальные средства деловой коммуникации. Невербальные средства деловой коммуникации.	Выполнение домашних заданий, разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины, подготовка к дискуссии и выполнению практических заданий.
Тема 5. Формы деловых коммуникаций.	Деловая беседа, функции, и структура. Деловое совещание. Прием подчиненных, общение с коллегами, деловыми партнерами и начальством.	Выполнение домашних заданий, разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины, подготовка к дискуссии и выполнению практических заданий.
Тема 6. Технология ведения деловых переговоров.	Понятие деловых переговоров. Виды переговоров. Цели переговоров. Этапы переговоров.	Выполнение домашних заданий, разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины, подготовка к дискуссии и выполнению практических заданий.
Тема 7. Этика и этикет деловых коммуникаций.	Этические принципы деловых коммуникаций. Профессиональная этика и нормы делового этикета. Культурно-исторические нормы деловой этики и современные взгляды на ее место в деловых коммуникациях.	Выполнение домашних заданий, разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины, подготовка к дискуссии и выполнению практических заданий.
Тема 8. Документационное обеспечение деловых коммуникаций.	Особенности деловой переписки. Виды деловых писем. Характеристика современного делового письма и его составные части.	Выполнение домашних заданий, разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины, подготовка к дискуссии и выполнению практических заданий.

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

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,
5. совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
6. Роль информации в деловом общении.
7. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.
8. Понятия речевой культуры делового общения.
9. Мотивация речи.
10. Риторический инструментарий речи.
11. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
12. Характеристика видов речи: монолог, диалог, презентация, интервью.

13. Отличительные особенности письменной деловой речи.
14. Психологические типы собеседников.
15. Определение психологического состояния собеседника по его манере
16. говорить.
17. Позиция слушателя и говорящего.
18. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
19. Понятие невербальной культуры делового разговора.
20. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния
21. собеседника.
22. Национальные особенности невербального общения.
23. Этика личности и корпоративная этика.
24. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
25. Подготовка к проведению деловой беседы.
26. Проведение деловой беседы.
27. Подготовка и проведение делового совещания.
28. Виды переговоров и особенности их проведения.
29. Процедура приема посетителей.
30. Правила ведения делового телефонного разговора.
31. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.
32. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями.

Тематика домашних творческих 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 «*Деловых коммуникаций*» в профессиональной деятельности».

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

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

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины, содержится в разделе 2 «Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (компе-

тенций) с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине».

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности».

Примеры типовых контрольных заданий, иных материалов, необходимых для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

<u>компетенция</u>	<u>типовые задания</u>
---------------------------	-------------------------------

<p>УК-4</p> <p>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</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><i>Задание 1. Проанализируйте ситуацию. Какой феномен социальной перцепции проявился в следующем эксперименте? Как этот феномен влияет на процесс общения людей, взаимодействие, принятие решений и т.п.?</i></p> <p>Группа студентов смотрела видеозапись беседы с девочкой, в ходе которой та отвечала на вопросы теста способностей. Одной группе было сказано, что девочка — дочь родителей из низших слоев общества, проживающая в бедном квартале, другой — что это дочь интеллигентов из респектабельного пригорода. Первая группа оценила способности девочки ниже среднего уровня и вспомнила, что она не ответила почти на половину вопросов теста. Вторая группа оценила уровень способностей девочки как высокий, вспомнив, что на большинство вопросов она ответила правильно.</p> <p><i>Задание 2. Выполните тестовые задания: укажите правильные ответы (нормативная орфоэпия; лексическая и грамматическая стилистика). Вставьте пропущенные буквы (орфографические нормы письменной речи). Для подтверждения правильности выполнения обратитесь к информационному ресурсу gramota.ru. Примеры тестовых заданий:</i></p> <p>1). а) догово;’ры б)договора;’; 2. ката;’лог б) катало;’г; 2). а) без шестиста респондентов б) без шестисот респондентов; пять целых три десятых а) процента б) процентов; 3) дев_львация, ак_редитация, инц_дент, агитацион_ая к_мпания.</p> <p>2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета.</p> <p><i>Задание 1. Примером конструктивной критики в деловой беседе является высказывание:</i></p> <p>1. «Работа выполнена неверно, никуда не годится. Немедленно все переделайте!» 2. «Цифры в последней колонке отчета неверны. Пожалуйста, проверьте расчеты еще раз и исправьте». 3. «Стой! Что ты делаешь? Разве можно так выполнять эту работу?» 4. «Делали, делали и... сделали. Работка что надо! Только как теперь в глаза начальству смотреть будем?!»</p> <p><i>Задание 2. Выберите истинные суждения, опираясь на знания о функционировании ОДС:</i></p> <p>(А) Язык деловых бумаг следует традициям официально-делового стиля литературного языка. (Б) Характерной чертой ОДС является стремление к индивидуальности и эмоционально-оценочная лексика.</p>
--	--

(В) Основные особенности ОДС – точность и языковой стандарт.

(Г) В языке деловых бумаг и документов желательно использовать термины (экономические, юридические, бухгалтерские и т.п.) и профессиональную лексику (импорт, контракт, просрочка, спрос и т.д.).

3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.

Задание 1. Знание того, что неизбежно придется общаться с другим человеком, усиливает восприятие положительных свойств этого человека или в какой-то степени затушевывает его отрицательные свойства. Как можно этот феномен применить на практике при организации деловых переговоров?

Задание 2. Во время переговоров необходимо осторожно выбирать слова. Замените «острые» реплики на корректные.

«Острые» (некорректные) реплики	Корректные реплики
1. Ваша мысль абсолютно неверна. ... 2. Я Вам немедленно докажу, что это не так. ... 3. Я с Вами совершенно не согласен.	

4. Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.

Задание 1. Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам опишите, что в действительности происходит с персонажами.

1) Однако, бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)

2) Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)

Задание 2. Попробуйте избежать типичных ошибок в текстах официально-делового стиля. Закончите следующие фразы, сделав правильный выбор.

1) Прошу (пролонгировать/продлить) срок выполнения задания.

2) Согласно (приказа/приказу) № 57/л-с от 24.09.11 всем сотрудникам бухгалтерии предоставляется трехдневный оплачиваемый отпуск.

3) Распоряжение адресовано всем руководителям (от-

	<p>делов/отделами) и заведующими (кафедр/кафедрами).</p> <p>5. Использует иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности, выбирая соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации.</p> <p>Задание 1. Прочтите описание героя романа Ф.М. Достоевского «Бесы» П. Верховенского: «Говорит он скоро, торопливо, но в то же время самоуверенно, и не лезет за словом в карман... Выговор у него удивительно ясен, слова его сыплются, как равные, крепкие зернышки, всегда готовые к Вашим услугам. Сначала это Вам понравится, но потом станет противно, и именно от этого слишком уж ясного выговора, от этого бисера вечно готовых слов». Какие невербальные средства общения здесь описаны? Каково значение этих средств в общении людей?</p> <p>Задание 2. Посмотрите учебный видеоролик («Переговоры с японскими партнерами»). Заполните «матрицу правильного /неправильного поведения» с учетом кросскультурных различий. Дайте развернутое объяснение причин коммуникативной неудачи.</p> <p>6. Реализует на иностранном языке коммуникативные намерения устно и письменно, используя современные информационно-коммуникационные технологии.</p> <p>Задание 1. Из предложенных рекомендаций выберите рекомендацию, противоречащую эффективному общению. Сформулируйте верный вариант.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) «Поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику» 2) «Используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие» 3) «Стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию» 4) «В процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте» 5) «Добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли» <p>Задание 2. Задание 2. Выполните тест «Речевая агрессия в интернете». Укажите только правильные ответы. <i>К возможным причинам речевой агрессии относят:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> (А) анонимность общения; (Б) быстрый доступ к большому количеству источников информации; (В) низкий общекультурный уровень. <p>7. Использует приемы публичной речи и делового профессионального дискурса на иностранном языке.</p> <p>Задание 1. Подберите и обоснуйте приемы публичного выступления в следующих ситуациях:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Вы выступаете с презентацией (товаров, услуг и т.п.). Вы видите, что один из ваших слушателей почти засыпа-
--	---

	<p>ет.</p> <p>2) Вы выступаете с презентацией (товаров, услуг и т.п.). Один из участников презентации постоянно громко говорит: «Все это ерунда!»</p> <p>3) Вы обнаруживаете, что оставили конспект своей презентации дома. Без конспекта вы ничего не помните.</p> <p><i>Задание 2. Задание 2. Укажите, каких ошибок необходимо избегать во время публичного выступления.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обращаться к аудитории только в начале выступления. 2. Показывать, что слушатели интересны оратору. 3. Постоянно использовать элементы диалога со слушателями. 4. Прибегать к канцеляризмам типа «в настоящий момент», «вышеизложенные моменты». <p>8. Демонстрирует владения основами академической коммуникации и речевого этикета изучаемого иностранного языка.</p> <p><i>Задание 1. В учебниках по психологии делового общения приводится такой совет: «Следует учитывать разницу во взглядах на рукопожатие у иностранцев. Например, при встрече с партнерами из Азии не следует сжимать им ладонь слишком сильно и долго. Наоборот, западноевропейские и американские предприниматели терпеть не могут вялых рукопожатий, поскольку у них ценится атлетизм и энергия. Им следует пожимать руку сильно и энергично». Проанализируйте ситуацию, применяя знания моделей и средств коммуникации. Предложите рекомендации по использованию невербальных средств общения в межкультурном общении.</i></p> <p><i>Задание 2. Задание 2. Приведите примеры необходимых этикетно-речевых средств, чтобы решить следующие задачи в рамках академической риторики.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Установить вербальными средствами контакт с аудиторией («Здравствуйте! Меня зовут...»). 2. Попросить дополнительных разъяснений по одному из пунктов выступления. 3. Показать заинтересованность в словах выступающего <p>9. Умеет грамотно и эффективно пользоваться иностранными источниками информации.</p> <p><i>Задание 1. Подберите из жизни, литературы, кино ситуации делового взаимодействия людей (типичные, эффективные, конфликтные и т.д. взаимодействия) и проанализируйте их: выделите мотив, цель, психологические особенности партнера, способы взаимодействия.</i></p> <p><i>Задание 2. Вы прочитали переведенной с английского языка на русский руководство по современной риторике. Объясните, почему тезис «Извинения – убийственны!» для русскоязычной среды нерелевантны.</i></p> <p>10. Продуцирует на иностранном языке письменные речевые произведения в соответствии с коммуникативной задачей.</p>
--	--

	<p>Задание 1. Определите виды общения, актуализирующиеся в следующих ситуациях:</p> <p>а) Оказавшись в скучной компании, парень рассказывает веселые истории и анекдоты.</p> <p>б) Покупатель интересуется у продавца ценой и качеством товара.</p> <p>в) Мэр города обращается по радио к горожанам с призывом принять активное участие в субботнике.</p> <p>г) Продавец пылесосов, привлекая внимание потенциальных покупателей, демонстрирует достоинства товара и сообщает, что цена на следующую партию будет уже выше.</p> <p>Задание 2. Познакомьтесь с текстами (речь директора школы на выпускном вечере; фрагмент лекции; речь Стива Джобса перед выпускниками Стенфордского университета). Определите коммуникативные задачи каждого из спикеров. Составьте «матрицу правильности» в части «коммуникативная задача – языковые модели и риторические приемы».</p>												
<p>ОПК-5 Способен учитывать в профессиональной деятельности тенденции развития медиакоммуникационных систем региона, страны и мира, исходя из политических и экономических механизмов их функционирования,</p>	<p>1. Использует в профессиональной деятельности особенности структуры и функционирования медиакоммуникационных систем региона, страны и мира.</p> <p>Задание 1. Установите соответствие между видом общения и его описанием</p> <table border="1" data-bbox="678 1070 1441 1778"> <tr> <td>Светское общение</td><td>направленность на интересы дела</td></tr> <tr> <td>Манипулятивное общение</td><td>оценка другого человека как нужный или мешающий объект</td></tr> <tr> <td>Деловое общение</td><td>регламентированность содержания и средств общения, направленность на социальную роль собеседника</td></tr> <tr> <td>Формально-ролевое общение</td><td>беспредметность: люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях</td></tr> <tr> <td>Примитивное общение</td><td>направленность на извлечение выгоды от собеседника</td></tr> <tr> <td></td><td></td></tr> </table> <p>Задание 2. Прочитайте профессионально ориентированный текст. Выявите и сформулируйте основную проблему текста. Установите иллюстрирующий информационный материал. Запишите, используя техники лингвистических трансформаций, а) сжатый вариант текста; б) развернутый комментарий к тексту. Под-</p>	Светское общение	направленность на интересы дела	Манипулятивное общение	оценка другого человека как нужный или мешающий объект	Деловое общение	регламентированность содержания и средств общения, направленность на социальную роль собеседника	Формально-ролевое общение	беспредметность: люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях	Примитивное общение	направленность на извлечение выгоды от собеседника		
Светское общение	направленность на интересы дела												
Манипулятивное общение	оценка другого человека как нужный или мешающий объект												
Деловое общение	регламентированность содержания и средств общения, направленность на социальную роль собеседника												
Формально-ролевое общение	беспредметность: люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях												
Примитивное общение	направленность на извлечение выгоды от собеседника												

	<p>готовьте устный вариант представления данной информации, руководствуясь изученными принципами отличия устной и письменной речи.</p> <p>2. Учитывает формальные и неформальные институты экономической, политической, социальной, культурной сферы, влияющие на регулирование медиакоммуникационных систем разного уровня.</p> <p>Задание 1. Выберите ответ, который кажется вам наиболее конструктивным для информационного диалога Манипулятор. Вы считаете, что выбрали лучших из всех претендентов на эти рабочие места? Адресат влияния считает, что он выбрал действительно лучших из имеющихся претендентов, но что реклама была недостаточно активной и поэтому по-настоящему подходящих претендентов было недостаточно. 1) А вы что, так не считаете? 2) У вас есть какие-нибудь конкретные претензии к кому-то из них? 3) Да, из тех претендентов, которые у нас были, я выбрал лучших. 4) Как вы считаете, могли мы нашей рекламой привлечь более качественных претендентов?</p> <p>Задание 2. Как необходимо начать презентацию, чтобы заинтересовать слушателей? Какой из вариантов выступления финансового директора одной крупной международной компании вызовет внимание аудитории: А или Б</p> <p>А</p> <p>1. Финансы... Все ли понимают, какое место занимают они в нашей жизни? Вот что однажды сказал Сомерсет Моэм: «Финансы как шестое чувство. Без них вы лишаетесь пяти остальных».</p> <p>В нашем бизнесе финансы играют еще и другие роли. Это:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> карта, благодаря которой мы знаем, где находимся; <input type="checkbox"/> компас, указывающий верное направление <input type="checkbox"/> и, наконец, топливо, позволяющее добраться до места назначения. <p>Поэтому сегодня утром я предлагаю взглянуть на то, где мы окажемся сегодня и где мы окажемся завтра.</p> <p>Б</p> <p>В сегодняшней презентации мы остановимся на следующих проблемах ...</p>
--	--

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

Для заочной формы обучения по направлениям подготовки 42.03.01. РЕКЛАМА И СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ ПРОФИЛЬ: ИНТЕГРИРОВАННЫЕ КОММУНИКАЦИИ обеспечивает формирование следующих компетенций:

Тема	Код компетенции	Конкретизация компетенции
Тема 1. Основные характе-	ОПК-5	Знать: роль деловых коммуникаций в жизни чело-

ристики деловой коммуникации: определение, функции, виды, особенности и роль в жизни человека.	УК-4	века; функции , формы, виды, особенности коммуникации; 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; 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.
Тема 2. Личность в деловой коммуникации.	ОПК-5 УК-4	Знать: роль особенностей темперамента, характера личности, а также возрастных, гендерных и национальных особенностей в деловых коммуникациях Уметь: составлять объективный социально-психологический портрет деловых партнеров, используя стереотипы; осуществлять деловую коммуникацию при решении профессиональных задач
Тема 3. Психологические проблемы деловых коммуникаций.	ОПК-5 УК-4	Знать: основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, деловых совещаний, собраний, презентаций; основные психологические особенности общения с коллегами, начальством, деловыми партнерами; Уметь: использовать приемы групповой и межличностной психодиагностики
Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.	ОПК-5 УК-4	Знать: особенности вербальной и невербальной коммуникации; технологии поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач; требования к оформлению деловой документации; лексико-грамматические и стилистические нормы русского языка. Уметь: понимать личность делового партнера по невербальным признакам; осуществлять деловую коммуникацию при решении профессиональных задач.
Тема 5. Формы деловых коммуникаций.	ОПК-5 УК-4	Знать: основные формы коммуникативного процесса; Уметь: организовывать и провести деловые беседы, деловые переговоры в целях построения взаимовыгодных партнерских отношений
Тема 6. Технология ведения деловых переговоров.	ОПК-5 УК-4	Знать: правила деловых переговоров, порядок проведения переговорного процесса; технику и тактику ведения деловых переговоров. основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров;

		Уметь: выбирать правильную стратегию поведения с партнерами в процессе деловых переговоров; вести диалог и использовать тактики переговорного процесса
Тема 7. Этика и этикет деловых коммуникаций.	ОПК-5 УК-4	Знать: этические принципы деловых коммуникаций, основы профессиональной этики, деловой этикета Уметь: тактично и корректно общаться с коллегами, партнерами, подчиненными, начальством; использовать этические правила и этикетные приемы коммуникативной культуры;
Тема 8. Документационное обеспечение деловых коммуникаций.	- ОПК-5 УК-4	Знать: лексико-грамматические и стилистические нормы русского языка; словарный состав русского языка для правильного и корректного его использования в деловой коммуникации; особенности деловой переписки и правил оформления документов; Уметь: вести деловую переписку и электронную коммуникацию с использованием официально-делового стиля; осуществлять деловую коммуникацию при решении профессиональных задач.

Шкала оценки сформированных компетенций

Код и наименование компетенций	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания		
	Пороговый	Базовый	Продвинутый
	Оценка		
	Зачтено (50-69)	Зачтено (70-85)	Зачтено (86-100)
ОПК-5	Контрольная работа. Опрос. Выполнение практических заданий. Обсуждение вопросов по темам.	Контрольная работа. Опрос. Выполнение практических заданий. Обсуждение вопросов по темам.	Контрольная работа. Опрос. Выполнение практических заданий. Обсуждение вопросов по темам.
		Выступление с докладом.	Выступление с докладом.
			Руководство интерактивной дискуссионной группой.
УК-4	Контрольная работа. Опрос. Выполнение практических заданий. Обсуждение вопросов по темам.	Контрольная работа. Опрос. Выполнение практических заданий. Обсуждение вопросов по темам.	Контрольная работа. Опрос. Выполнение практических заданий. Обсуждение вопросов по темам.
		Выступление с докладом.	Выступление с докладом.

			Руководство интерактивной дискуссионной группой.
--	--	--	--

Основные требования к результатам освоения дисциплины

Требования к результатам освоения дисциплины	Оценка	Баллы (рейтинговая оценка)
Глубокое усвоение всего материала рабочей программы, логически стройное его изложение, умение применить теоретические знания для решения прикладных задач, свободное решение задач и обоснование принятого решения, выполнение текущей работы в семестре.	<i>отлично / зачтено</i>	<i>86-100</i>
Твердые знания материала рабочей программы, грамотное его изложение, допустимы некоторые неточности в ответе на вопросы, правильное применение теоретических положений при решении практических вопросов и задач, выполнение текущей работы в семестре.	<i>хорошо / зачтено</i>	<i>70-85</i>
Знание только базового материала курса, допустимы неточности в ответе на вопросы, недостаточно правильные формулировки, нарушение логической последовательности в изложении теоретического материала, затруднения при решении практических задач, выполнение текущей работы в семестре.	<i>удовлетворительно / зачтено</i>	<i>51-69</i>
Незнание значительной части материала рабочей программы, неумение сформулировать правильные ответы на вопросы экзаменационного билета, невыполнение практических заданий.	<i>неудовлетворительно / не зачтено</i>	<i>0-50</i>

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

Примерный перечень вопросов 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.

Тематика 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. Трансактный 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. Правила работы с ИТ-информацией, ее возможности и границы.

Примерный перечень тестовых вопросов

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс:

общения

2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:

конкуренции

3. Прямое деловое общение характеризуется:

а) ответными реакциями собеседников

б) общением в пределах видимости

в) непосредственным речевым контактом

4. Во многих случаях имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:

а) модели поведения

б) заинтересованности в отношениях с другими

в) способности к общению

5. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

а) допускает возражения

б) уверенно держит бразды правления

в) ищет поддержку среди коллег

6. Цель формального приема в начале переговоров:

а) создать атмосферу взаимопонимания

б) высказать точку зрения своей стороны

в) выслушать точку зрения партнеров

7. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа:

терпимости

8. Коммуникативная сторона общения:

- а) взаимопонимание участников общения
- б) обмен информацией между людьми**
- в) организация взаимодействия между людьми

9. Термин «этика» ввел:

Аристотель

10. Видение себя глазами партнера по общению — это:

рефлексия

11. Эмпатия — это постижение эмоционального состояния человека в форме:

- а) размышлений
- б) взаимодействия
- в) сопереживания**

12. Деловая этика представляет собой:

- а) личное поведение человека
- б) совокупность принципов поведения людей**
- в) деловые отношения предпринимателей

13. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство — области знаний, которые охватывает понятие:

- а) «интроверсия»
- б) «риторика»**
- в) «лингвистика»

14. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:

- а) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности**
- б) хозяйственных сооружений
- в) транспортной инфраструктуры

15. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

- а) эпитизмы
- б) жаргонизмы**
- в) афоризмы

16. Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:

- а) простого воспроизводства
- б) «иерархии эффектов»**
- в) реализации

Примеры типовых практико-ориентированных заданий

1. Укажите 15-20 ошибок речевой и логической культуры, препятствующих проведению деловых разговоров.
2. В чем заключаются основные проблемы межкультурного общения?
3. Каков порядок определения удачных и неудачных результатов проведения деловых переговоров, встреч и совещаний?
4. Назовите правила ведения телефонного разговора, когда звоните Вы.
5. Как правильно контролировать свои эмоции во время неблагоприятного переговорного процесса?
6. Каким образом жестикация характеризует внутреннее состояние собеседника?

Пример зачетного билета

**Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования**

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

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № _____

1 вопрос (20 баллов)

Принципы и правила делового общения.

2 вопрос (15 баллов)

1. Вставьте пропущенное слово: Отправитель -> сообщение -> ... ->

Получатель

A. канал

B. цель

C. суть сообщения

D. отправка

2. Стандарты РФ по ДОО подразделяются на следующие категории:

A. государственные стандарты ГОСТ

B. отраслевые стандарты ОСТ

C. все варианты ответов верны

3. Какой из нижеперечисленных видов делового разговора имеет цель разрешить спор и обеспечить сотрудничество?

A. деловой разговор

B. совещание

C. переговоры

Правила ведения деловых коммуникаций по телефону.

3 вопрос (25 баллов)

Укажите 15-20 ошибок речевой и логической культуры, препятствующих проведению деловых разговоров.

Подготовил:

И. В. Ковшов

Утверждаю:

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

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений.

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»
4. Приказ от 13.11.2013 № 1897/о «Об утверждении Регламента подготовки и проведения экзаменов в Финуниверситете».

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

Основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / под редакцией доцента Л.И. Чернышовой. - Москва: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. - 340 с. - Режим доступа: https://portal.fa.ru/Files/Data/70a383be-44f6-4902-af6c74c3afd804cc/Mm_Delovcomm_bSoc_18.pdf
2. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2015. — 476 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). - Режим доступа: <https://biblioonline.ru/book/delovye-kommunikacii-38407>
3. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Финуниверситет; под ред. В.П. Ратникова. - Москва: Юрайт, 2014. - 527 с. - То же [Электронный ресурс]. - 2018. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/delovyekomunikacii-425857>

Дополнительная литература

4. Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение: Учебное пособие. / В.Н. Руднев - М.: КноРус, 2016 - 352 с. - То же [Электронный ресурс]. - 2018. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/926381>
5. Крюкова Н.П. Документирование управленческой деятельности: учебное пособие для студ. / Н.П. Крюкова. - Москва: Инфра-М, 2015. - 268 с. - То же [Электронный ресурс]. - 2015. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/432033>
6. Введенская Л.А. Деловая риторика: учебное пособие / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. - 6-е изд., перераб. - Москва: КноРус, 2015. - 416 с. — Бакалавриат. - То же [Электронный ресурс]. - 2018. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/929970>
7. Деловое письмо [Электронный ресурс]: учебно-справочное пособие для бакалавров / автор-составитель И.Н. Кузнецов. - 7-е изд. - Москва: Дашков и К, 2017. - 196 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/4153093>.

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

1. <http://www.etiquette.ru/> - Мир этикета
2. <http://iskysstvoetiketa.com/> - Искусство этикета
3. <http://www.vniiki.ru> - официальный сайт ВНИИКИ (Online-доступ к стандартам ГОСТ, ОСТ, ТУ, ИСО, МЭК, иностранным стандартам.)
4. Высшая школа экономики [Сайт]. — URL: <http://www.hse.ru>. (Доступ свободный)

5. История социальной психологии [Сайт]. – URL: <http://www.psy.msu.ru>. (Доступ свободный)
6. Книги по психологии: [Сайт]. – URL: <http://www.knigypsychologia.ru>. (Доступ свободный)
7. Материалы по психологии общения [Сайт]. – URL: <http://www.psycholody.tj>. (Доступ свободный)
8. Научная библиотека Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова [Официальный сайт]. – URL: <http://www.nbmgu.ru/search>. (Доступ свободный)
9. Психологическая наука и образование [Электронный журнал]. – URL: <http://www.psydu.ru>. (Доступ свободный)
10. Психология на каждый день [Электронный журнал]. – URL: <http://www.psyh.ru>. (Доступ свободный)
11. Социальная психология: статьи и материалы [Сайт]. – URL: <http://www.psy-files.ru>. (Доступ свободный)
12. Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Сайт]. – URL: <http://window.edu.ru>. (Доступ свободный)

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

10.1. Методические рекомендации студентам при подготовке к практическим занятиям:

Практические занятия обеспечивают овладение студентами технологиями современной деловой коммуникации, разработку стратегии и тактики переговорного процесса, подбор способов и средств эффективной аргументации. Студентам необходимо при подготовке к практическим занятиям самостоятельно ознакомиться с рекомендованной основной литературой. В ходе подготовки к практическим занятиям целесообразно изучить дополнительную литературу, найти необходимые материалы в рекомендованных интернет - ресурсах (в соответствии с РПД).

На практических занятиях студенты могут пользоваться рекомендованными учебниками и учебными пособиями, персональными компьютерами, планшетами для более рационального использования аудиторного времени.

При возникновении вопросов, студент может задать соответствующие вопросы преподавателю непосредственно в начале или ходе практического занятия (для этого должно быть отведено время) или на консультации.

При пропуске практических занятий по конкретной теме для восполнения пробела студент в установленное преподавателем время (обычно в ходе консультации) должен отчитаться по пропущенной теме в соответствии с выданным индивидуальным заданием.

10.2. Методические рекомендации студентам по выполнению самостоятельных домашних заданий:

Тематика заданий для самостоятельной работы определяется в рамках РПД. Задания выдаются преподавателем, ведущим практические занятия, на основании базовой учебной литературы (учебников и учебных пособий).

Студентам при выполнении письменных домашних заданий необходимо руководствоваться рекомендациями, полученными от преподавателя на консультациях, а также сроками представления результатов самостоятельной работы на проверку.

При непонимании студентом темы домашнего задания ему следует обратиться за разъяснениями к преподавателю во время аудиторного практического занятия.

При выявлении в ходе проверки письменного домашнего задания существенных недостатков преподаватель устанавливает студенту срок их устранения и предоставления исправленного доработанного материала.

10.3. Рекомендации по подготовке контрольной работы.

Выполнение контрольной работы – важный этап самостоятельного изучения студентами дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» и одна из форм текущего контроля знаний. Назначение контрольной работы – систематизация и углубление знаний студентов по основным проблемам учебного курса. Студенты должны продемонстрировать умение анализировать актуальные проблемы и практику деловых коммуникаций в профессиональной сфере.

Подготовка к выполнению контрольной работы начинается с выбора варианта. Вариант контрольной работы определяется в соответствии с начальной буквой фамилии студента (см. таблицу). Если указаны 2 темы студент имеет право выбрать любую соответствующую его начальной букве фамилии.

Начальная буква фамилии студента	Вариант контрольной работы	Начальная буква фамилии студента	Вариант контрольной работы
А	1, 28	П	15,3
Б	2,27	Р	16, 4
В	3,26	С	17,5
Г	4,25	Т	18,6
Д	5,24	У	19
Е	6,23	Ф	20
Ж	7	Х	21
З	8	Ц	22
И	9,22	Ч	23
К	10,21	Ш	24
Л	11,20	Щ	25
М	12,19	Э	26
Н	13,1	Ю	27
О	14,2	Я	28

Контрольная работа, выполненная не по своему варианту, не рецензируется и возвращается студенту для выполнения варианта, указанного в таблице.

Определив вариант контрольной работы и тему и отыскав ее в тематике контрольной работы, следует внимательно ознакомиться с методическими рекомендациями по написанию контрольной работы. Тема должна раскрываться в соответствии с планом (введение, 2-3 вопроса, заключение, список литературы), который составляется студентом и выносится на вторую страницу работы (первая страница – титульный лист). Особое внимание обращается на правильное оформление работы. Приводимые в тексте цитаты снабжаются ссылками на источники. В конце текста приводится список использованной литературы.

Оформленная работа представляется для проверки в распечатанном виде на стандартных листах бумаги формата А4 до начала зачетной сессии.

Целесообразно разделить тему работы на 2-3 параграфа, каждый из которых должен иметь заголовок. В конце каждого параграфа необходимо сделать вывод.

В работе могут быть сопоставлены мнения разных авторов использованных литературных источников по рассматриваемой проблеме, а также изложение собственного отношения к изучаемому вопросу.

Обязательным требованием к оформлению контрольной работы является наличие ссылок на использованные источники.

Требования к оформлению контрольной работы: объем 10-12 страниц; шрифт TimesNewRoman; кегль 14; интервал 1.5. Размеры полей: левое - 30 мм; правое - 15 мм; верхнее - 20 мм; нижнее - 20 мм. Формат абзаца текста должен быть выровнен «по ширине». Абзацный отступ первой строки каждого абзаца должен быть равен 1,25 см. Номер страницы в центре нижней части листа. Ссылки внутритекстовые (в квадратных скобках). Например: [4, с. 35].

Структура контрольной работы: титульный лист; содержание; введение (актуальность, объект, предмет, цель, задачи, теоретическая база исследования); основная часть (2-3 вопроса); заключение (общий вывод по работе, выводы о достижении цели и выполнении задач контрольной работы); список литературы.

Основные этапы выполнения контрольной работы:

1. Уяснение содержания темы и целевых установок. На основе этого можно наметить главные вопросы, подлежащие рассмотрению, и их краткое содержание.

2. Составление календарного плана, который предусматривает: сроки подбора и изучения литературы, составление плана контрольной работы, написание каждого раздела темы, редактирование, оформление, изготовление схем, предоставление работы, доработку контрольной работы в целях устранения отмеченных недостатков и окончательное оформление.

3. Подбор литературы по теме. При подборе литературы целесообразно руководствоваться следующими критериями:

а) полнота охвата материала по теме. Не следует ограничиваться одним или двумя источниками, поскольку полноценная контрольная работа должна отражать не только широкий круг фактов, но и различные (порой противоположные) мнения по тому или иному вопросу;

б) научный уровень издания. При выборе литературы следует отдавать предпочтение научным изданиям или учебным пособиям для вузов и избегать обращения к популярным и научно-популярным брошюрам;

в) новизна материала. Как правило, при наличии выбора следует использовать более поздние по времени издания, поскольку они, с одной стороны, содержат предшествующий опыт изучения проблемы, с другой более современные оценки событий и т. д.

4. Предварительное изучение литературы и составление плана.

5. Составление черновика контрольной работы. Из отобранных источников извлекаются сведения, цитаты, идеи, которые автор предполагает включить в текст работы. Обязательно указывается библиографическое описание литературы. Рекомендуется описание литературы производить в процессе ее отбора, чтобы избежать повторного обращения к источнику.

6. Работа над текстом. Во введении необходимо отразить актуальность темы, дать общую характеристику изучения темы, сформулировать задачи. В основной части представляется анализ современной литературы по теме работы. При изложении результатов эмпирического исследования надо привести не только статистические данные в виде таблиц, но и описать словесные и эмоциональные реакции участников переговоров.

Полученные количественные показатели желательно также проиллюстрировать графиками и диаграммами. Эмпирическую часть завершают выводы и рекомендации. В заключении необходимо подвести итог, сделать выводы, кратко оценить степень достижения цели и задач.

7. Оформление библиографических ссылок и списка литературы осуществляется в соответствии со стандартами, принятыми в научных изданиях.

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

При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются: информационно-образовательный портал Финуниверситета: <http://portal.ufrf.ru>, программное обеспечение, информационно-справочные системы, электронные библиотечные системы.

11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения

- 1) Операционная система Astra Linux Common Edition 10
- 2) Офисный пакет LibreOffice
- 3) Антивирусная защита ESET NOD32) Антивирусная защита ESET NOD32

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Справочно-правовая система Консультант Плюс [www/consultant.ru](http://www.consultant.ru).
2. Электронные библиотечные системы:
 - Электронная библиотека Финансового университета;
 - Научная электронная библиотека «eLibrary.ru»;
 - Электронно-библиотечная система «ИНФРА-М» «Znaniium.com»;
 - Электронно-библиотечная система «BOOK.ru»;
 - Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ».

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации:

Не используются

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

Для реализации программы бакалавриата Филиал располагает специальными помещениями, представляющими собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организации.

Филиал обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

- 1 Перечень лицензионного программного обеспечения:
 - 1) Операционная система Astra Linux Common Edition 10
 - 2) Офисный пакет LibreOffice
 - 3) Антивирусная защита ESET NOD32) Антивирусная защита ESET NOD32