

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

Тульский филиал Финуниверситета

Кафедра «Философия, история и право»

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала

Г.В. Кузнецов

13 июня 2023 г.



М.С. Гуреев

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки:
38.03.05-Бизнес-информатика, профиль: ИТ-менеджмент в бизнесе

*Рекомендовано Ученым советом Тульского филиала Финуниверситета
(протокол № 2 от 13.06.2023)*

*Одобрено заседанием кафедры «Философия, история и право»
(протокол № 9 от 23 июня 2023г.)*

Тула 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1 Наименование дисциплины.....	3
2 Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.....	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	4
5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объёмов (в академических часах) и видов учебных занятий	4
5.1 Содержание дисциплины.....	Ошибка! Закладка не определена.
5.2 Учебно-тематический план	5
5.3 Содержание семинаров, практических занятий	6
6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	7
6.1 Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.	7
6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю (согласно таблице 3)	16
7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	10
7.1 Типовые контрольные задания, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний	10
7.2 Иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний	12
8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	12
9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	12
10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	13
11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).	13
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	22

1 Наименование дисциплины

«Основы деловой и публичной коммуникации»

2 Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.

Таблица 1.1 – Набор 2022 гг. 38.03.05-Бизнес-информатика, профиль: ИТ-менеджмент в бизнесе

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции¹
УК-2	Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций	1. Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации. 2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета. 3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации. 4. Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы деловой и публичной коммуникации» является дисциплиной общегуманитарного цикла образовательной программы по направлению подготовки 38.03.05-Бизнес-информатика, профиль: ИТ-менеджмент в бизнесе

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Таблица 2.1 – Для направлений подготовки: 38.03.05-Бизнес-информатика, профиль: ИТ-менеджмент в бизнесе (очная форма)

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 1 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	3 з.е/108	108

¹ Заполняется при реализации актуализированных ОС ВО ФУ и ФГОС ВО3++

<i>Контактная работа - Аудиторные занятия</i>	34	34
Лекции		
Семинары, практические занятия	34	34
<i>Самостоятельная работа</i>	74	74
Вид текущего контроля	контрольная работа	контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объёмов (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 организации 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. Речевого 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). Речевого 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, лексико-синтаксические 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 дивергенции.

5.2 Учебно-тематический план

Таблица 3.1 - Для очной формы обучения наборов 2022 гг. направлений подготовки:
38.03.05-Бизнес-информатика, профиль: ИТ-менеджмент в бизнесе (очная форма)

Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоёмкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости
	Все го	Аудиторная работа			Самосто ятельная работа	
		Общая, в т.ч.	Лекции	Семинары, практические занятия		
Понятие и функции общения. Деловое общение.	8			2	6	Тест
Коммуникативная сторона общения	8			2	6	Тест
Интерактивная сторона общения	8			2	6	Тест
Конфликты и стрессы в деловом общении	8			2	6	Тест
Перцептивная сторона общения	8			2	6	Тест
Механизмы воздействия в процессе	8			2	6	Опрос

общения						
Состояние русского языка и культуры речи на современном этапе	8			2	6	Тест- старт
Коммуникативные качества речи. Речевой этикет	10			4	6	Опрос
Функциональные стили современного русского языка. Язык официально-делового общения.	10			4	6	Проверочная работа
Устные и письменные формы деловой речи. Формат собеседования	10			4	6	Тест
Основы ораторского искусства. Подготовка публичного выступления	10			4	6	Выступления с презентациями
Национальные особенности делового общения	12			4	8	Тест
Итого	108	34	-	34	74	Проверочная работа

6.1 Содержание семинаров, практических занятий

Тема семинарского занятия «Введение в психологию делового общения».

Содержание семинарского занятия:

1. Ознакомление студентов с целями, задачами и спецификой курса. Требования к уровню освоения дисциплины.

2. Мини-лекция: Понятие общения в психологии. Функции, виды общения, структура общения. Деловое общение.

3. Тренинг общения: правила тренинга, знакомство, выполнение упражнений и заданий на отработку базовых коммуникативных навыков.

Рекомендуемые источники (8.1; 8.3; 8.7; 8.9)

Тема практического занятия «Обмен информацией в процессе делового общения».

Содержание практического занятия:

1. Мини-лекция: Общение как обмен информацией. Средства коммуникации. Эффективная коммуникация

2. Тренинг общения: отработка практических навыков коммуникации при помощи вербальных и невербальных средств.

3. Диагностика эмоционального интеллекта. Составляющие эмоционального интеллекта. Отработка навыка осознания собственного эмоционального состояния.

4. Тренинг общения: корректное отстаивание деловых интересов в команде. Способы преодоления агрессии. Приемы и способы конструктивной критики.

Рекомендуемые источники (8.1; 8.3; 8.4; 8.7; 8.8; 8.9; 8.10)

Тема практического занятия «Межличностное взаимодействие»

1. Мини-лекция: Общение как взаимодействие.

2. Анализ ситуаций делового взаимодействия (Деловые ситуации по Н.Г. Хитровой)

3. Тренинг эффективного взаимодействия на основе теории трансактного анализа. Тренинг ассертивного поведения. Техника ассертивной просьбы. Техника ассертивного отказа.

Рекомендуемые источники (8.1; 8.3; 8.7; 8.8; 8.9; 8.10)

Тема практического занятия «Управление конфликтами и стрессом в общении»

1. Мини-лекция: Конфликты в общении. Управление конфликтами.

2. Диагностика стиля поведения в конфликте.

3. Анализ конфликтных ситуаций. Способы предупреждения конфликтов.

4. Тренинг управления конфликтами.

5. Тренинг стрессоустойчивости. Приемы управления эмоциональным состоянием в конфликтной ситуации.

Рекомендуемые источники (8.1; 8.3; 8.7; 8.9)

Тема практического занятия «Психологические механизмы и эффекты межличностного восприятия».

Содержание практического занятия:

1. Мини-лекция: Восприятие и понимание в процессе общения. Эффекты межличностного восприятия.
2. Тренинг общения: межличностная перцепция, исследование эффектов межличностного восприятия.
3. Просмотр и анализ фрагментов фильма «Я и другие» (социально-психологические эксперименты)

Рекомендуемые источники (8.1; 8.3; 8.7; 8.9)

Тема практического занятия «Психологическое влияние в процессе делового общения».

Содержание практического занятия:

1. Мини-лекция: общая характеристика основных механизмов воздействия в общении.
2. Тренинг влияния: манипулятивное и цивилизованное влияние, приемы защиты от манипуляции и психологического нападения.
3. Тренинг убеждения: убеждающее выступление, информационное выступление.
4. Способы преодоления барьеров во взаимопонимании. Подстройка к эмоциональному состоянию собеседника и управление чувствами в диалоге. Техники обратной связи.
5. Дискуссия «Влияние лидера»

Рекомендуемые источники (8.1; 8.3; 8.5; 8.7; 8.8; 8.9)

Тема семинарского занятия «Русский язык сегодня: проблемы и перспективы».

Содержание семинарского занятия:

1. Мини-лекция: Состояние русского языка и речевой культуры. Пути повышения уровня языковой и коммуникативной культуры.
2. Анализ устных и письменных текстов: выявление нарушений нормы, устранение негативных языковых и речевых явлений (неоправданные заимствования, жаргонизмы, элементы просторечия, бедность словаря и др.).
3. Выполнение и анализ стартового теста.
4. Коммуникативный тренинг: дискуссия «Что мешает молодому профессионалу говорить и писать грамотно?»

Рекомендуемые источники (8.2; 8.4; 8.12; 8.13)

**Тема семинарского занятия «Качества хорошей речи.
Основные направления совершенствования коммуникативных навыков»**

Содержание семинарского занятия:

1. Мини-лекция: Критерии оценки коммуникативных качеств речи. Проблемы создания мотивации для формирования достойного речевого имиджа профессионала.
2. Речевой тренинг: выполнение упражнений по технике речи и заданий на отработку базовых коммуникативных навыков в правильном речевом и риторическом оформлении.
3. Ситуативное задание: Деловое общение по телефону: типичные нарушения нормы (речевые и этические).
4. Опрос. Качества идеальной речи.

Рекомендуемые источники (8.2; 8.4; 8.12; 8.13)

**Тема семинарского занятия «Система функциональных
стилей современного русского языка»**

Содержание семинарского занятия:

1. Мини-лекция: Функциональные стили современного русского языка (общая характеристика). Языковые признаки ОДС.
2. Анализ языковых особенностей личных деловых документов (заявление).
3. Коммуникативный тренинг: «Стилистическое многообразие - препятствует или способствует эффективности общения?»

4. Проверочная работа №1.

Рекомендуемые источники (8.2; 8.4; 8.12; 8.13)

Тема семинарского занятия «Специфика устной и письменной форм речи»

Содержание семинарского занятия:

1. Мини-лекция: Специфика устной и письменной форм речи. Овладение нормами при формировании речевого имиджа современного профессионала.
2. Анализ языковых особенностей резюме как разновидности личного делового документа.
3. Коммуникативный тренинг: Собеседование с точки зрения интервьюера // кандидата на должность.
4. Выполнение и анализ тестовых заданий.

Рекомендуемые источники (8.2; 8.4; 8.12; 8.13)

Тема семинарского занятия «Основы деловой риторики»

Содержание семинарского занятия:

1. Мини-лекция: От античной к современной деловой риторике: три уровня ораторского мастерства.
2. Речевой тренинг: выполнение упражнений по технике речи и заданий на отработку базовых коммуникативных навыков в правильном речевом и риторическом оформлении.
3. Заслушивание и анализ устных контрольных выступлений (индивидуально и в малых группах сотрудничества).
4. Опрос: Этапы подготовки публичного выступления.

Рекомендуемые источники (8.2; 8.4; 8.12; 8.13)

Тема семинарского занятия «Культурно-национальная специфика общения».

Содержание семинарского занятия:

1. Мини-лекция: Кросс-культурные различия и международный бизнес-этикет разных стран.

2. Ролевая игра: «Мы и они» (практическая интерпретация классификации деловых культур по Р.Л. Льюису).
3. Проверочная работа №2.

6.1 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

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

Таблица 5

Наименование разделов, тем Входящих в дисциплину	Формы внеаудиторной самостоятельной работы	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися
1. Понятие и функции общения. Деловое общение	Работа с учебной литературой. Выбор темы эссе, контрольной работы.	Уровни общения
2. Коммуникативная сторона общения	Работа с учебной литературой. Подготовка эссе, контрольной работы.	Техники активного слушания, я-сообщения.
3. Интерактивная сторона общения	Работа с учебной литературой. Подготовка контрольной работы	Трансактный анализ Э. Берна
4. Конфликты и стрессы в деловом общении	Работа с учебной литературой. Подготовка контрольной работы	Типичные конфликты в деловой среде.
5. Перцептивная сторона общения	Работа с учебной литературой.	Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла»

6. Механизмы воздействия в процессе общения	Работа с учебной литературой.	Прямой и косвенный способы убеждения. Проблемы податливости и устойчивости в процессе убеждающего воздействия
7. Состояние русского языка и культуры речи на современном этапе	Работа с учебной литературой.	Проблема чрезмерных заимствований как фактор, препятствующий эффективному общению. Языковая политика в РФ. Орфоэпические, морфологические, речевые и грамматические нормы
8. Коммуникативные качества речи. Речевой этикет	Работа с учебной литературой. Подготовка к опросу. Выбор темы выступления	Речевой этикет деловой беседы, делового телефонного разговора
9. Функциональные стили современного русского языка. Язык официально-делового общения.	Работа с учебной литературой. Подготовка к проверочной работе. Подготовка презентации по выбранной теме.	Взаимодействие функциональных стилей. Специфика научного стиля речи; подстилей ОДС. Изучение образцов личных деловых документов
10. Устные и письменные формы деловой речи. Формат собеседования	Работа с учебной литературой. Подготовка к тесту. Подготовка презентации по выбранной теме.	Собеседование как форма делового общения с точки зрения соискателя // работодателя (речевые и поведенческие модели)
11. Основы ораторского искусства. Подготовка публичного выступления	Работа с учебной литературой. Подготовка к тесту. Подготовка презентации по выбранной теме.	Речевой имидж современного оратора (государственного, политического деятеля, делового человека). Средства выразительности (стилистические приемы, тропы, лексико-синтаксические фигуры, фразеологизмы и др.). Типичные ошибки начинающего оратора
12. Национальные особенности делового общения	Работа с учебной литературой. Подготовка к тесту. Подготовка к опросу. Подготовка презентации по выбранной теме.	Учет специфики национальной коммуникации в будущей профессиональной деятельности обучающегося

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

Задание 1 (тема «Официально-деловой стиль речи»). 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 (отделов/отделами) и заведующими (кафедр/кафедрами).
- 4) Найден студенческий билет на имя Николая (Шевченко/Шевченка).
- 5) Выдан диплом студентке факультета налогов... (Дыбó Анне Владимировне/Дыбе Анне Владимировне).
- 6) Довожу до Вашего сведения, что, проработав два месяца в отделе маркетинга, (у меня возник конфликт с руководством отдела/я испортил отношения с руководством отдела).
- 7) Следует подчеркнуть (о важности и актуальности/важность и актуальность) поставленной проблемы.

Задание 2 (тема «Лингвистические аспекты публичного выступления»). Приведите примеры, иллюстрирующие тезис (речь современных политиков, СМИ, экономическая публицистика и т.д.).

Тезис	Иллюстрация тезиса
Всех успешных ораторов объединяет способность оригинально и к месту использовать в своих речах поэтические образы и сравнения	<u>Образец.</u> Я буду порхать, как бабочка и жалить, как пчела (Мохаммед Али). 1).... 2).. 3)...

Задание 3 (тема «Язык делового общения»). 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 нетак.	...
3. Я с Вами совершенно не согласен.	...

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости

Организация текущего контроля успеваемости обучающихся по итогам семестра (модуля), по программам бакалавриата и магистратуры в соответствии с учебными планами по направлениям подготовки высшего образования утверждена приказом ФУ по основной деятельности № 0557/о от 23.03.2017

Таблица 6 – Виды работ обучающегося, формирующие текущий контроль по дисциплине

№	Виды учебной деятельности	Баллы	Максимум за семестр
Измеримые виды контроля самостоятельной работы обучающихся			
1.	Выполнение и защита контрольной работы	10	10
2.	Аудиторная контрольная работа	5	10
3.	Доклад / презентация	0,4	4
4.	Участие в дискуссии	0,5	6
Интерактивные формы проведения занятий			
5.	Посещение занятий, ведение конспекта лекции/семинара и работа с ним	0,1	4
6.	Активное участие в интерактивном процессе	0,1	3
7.	Ответы на вопросы на семинарском занятии	0,1	3
	Всего за семестр (модуль)	40	

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 и их структура в виде знаний, умений и владений содержится в разделе 2 «Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине».

Для направлений подготовки: 38.03.05-Бизнес-информатика, профиль: ИТ-менеджмент в бизнесе (очная форма)

Примерные задания, необходимые для оценки достижения компетенций

Компетенция	Типовые задания

УК-2 Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций	Индикатор 1. Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации. Задание 1. Выполните практические задания: а) Подготовьте краткую методику преодоления страха публичных выступлений, ориентированную на ваших товарищей по учебной группе. Попробуйте учесть условия обучения и приложения риторического мастерства, производственной деятельности, а также индивидуальные психофизические особенности. б) Подготовьте комментарий (не менее 250 слов) в) следующих высказываний: • «Все хорошие ораторы начинали как плохие ораторы» (Ральф Эмерсон, 1803 – 1882, американский мыслитель и писатель). • «Главное в ораторском искусстве состоит в том, чтобы не дать приметить искусства» (Квинтилиан, I в. до н.э., римский ритор – учитель красноречия, автор «Наставлений оратору» [Institutio oratoria] – самого полного учебника ораторского искусства, дошедшего до нас от античности). Индикатор 2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета.. Задание 1. Проведите презентацию внутри группы. Уделите внимание речи, жестикуляции и тембру голоса. Индикатор 3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации. Задание 1. В ходе дискуссии склоните слушателей на вашу сторону, применяя психологические приемы влияния. Индикатор 4. Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи. Задание 1. Опишите необходимые пункты плана: состав присутствующих (важнейшие качественные и характеристики аудитории), тема, цели выступающего, актуальность темы для аудитории, структура выступления, учет и распределение времени, организация пространства, реквизит и материальное обеспечение, план подготовки с учетом своих ресурсов и ограничений, (информационные, временные, личностные и т.д.)
--	--

7.1. Перечень вопросов к зачету

- 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) Каковы важнейшие риторические приемы 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?

7.2 Иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Порядок проведения промежуточной аттестации и система оценивания результатов промежуточной аттестации по итогам семестра (модуля) по программам бакалавриата и магистратуры в соответствии с учебными планами по направлениям подготовки высшего образования утверждена приказом ФУ по основной деятельности № 0557/о от 23.03.2017.

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

Основная литература

Бороздина Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник. 3-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2020. 320 с. ISBN 978-5-16-013292-1. <https://znanium.com/catalog/product/1063312> (дата обращения: 25.05.2021).

Долгова И.В. Деловая этика и деловые коммуникации в сфере бизнеса [Электронный ресурс]: учебник. М.: КноРус, 2021. 401 с. ISBN 978-5-406-07211-0. <https://book.ru/book/939839> (дата обращения: 25.05.2021).

Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / В. П. Ратников [и др.]; под ред. В. П. Ратникова. М.: Юрайт, 2020. 527 с. ISBN 978-5-9916-3496-0. <https://ez.el.fa.ru:2428/bcode/466777> (дата обращения: 25.05.2021).

Дополнительная литература

Чернышова Л. И. Этика, культура и этикет делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие. М.: Юрайт, 2021. 161 с. ISBN 978-5-534-02406-7. <https://ez.el.fa.ru:2428/bcode/469928> (дата обращения: 25.05.2021).

Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум. М.: Юрайт, 2021. 370 с. ISBN 978-5-534-00331-4. <https://ez.el.fa.ru:2428/bcode/468746> (дата обращения: 25.05.2021).

Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / под ред. А.Г. Тюрикова. М.: КноРус, 2021. 280 с. ISBN 978-5-406-08092-4. <https://book.ru/book/939061> (дата обращения: 25.05.2021).

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 (02.2018) - <http://www.gramota.ru/>
5. Ресурс «Русский мир». Режим доступа (02.2018) - <http://russkiymir.ru/>
6. <http://www.book.ru> Электронно-библиотечная система BOOK.RU
7. <http://www.znanium.com> Электронно-библиотечная система Znanium.com
8. <http://elib.fa.ru> Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ)
9. <https://www.biblio-online.ru> Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ»

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Обучение по дисциплине «Основы деловой и публичной коммуникации» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (семинарские занятия) и самостоятельной работы. Семинарские занятия по дисциплине предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

Курс предполагает широкое использование интерактивных методов обучения. Для проведения практических занятий активно используются методы работы в малых группах, вовлечение в индивидуальную работу.

При реализации дисциплины используются следующие интерактивные формы проведения занятий:

- научная дискуссия;
- кейс-метод;
- подготовка научных докладов/презентаций.

Методические указания по написанию контрольной работы

Цель написания контрольной работы - закрепление теоретических знаний о комплексе проблем делового общения в профессиональной деятельности, составляющих основу ведения деловых переговоров на основе инструментального аппарата психологии. При написании контрольной работы используются навыки, полученные в ходе изучения базовых понятий, теоретических концепций развития общения в разных школах.

По результатам написания контрольной работы студент может выступать на конференциях, круглых столах, семинарах по рассматриваемой проблеме.

Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа заключается:

В начале практического занятия (иногда лекции) проводится устный или письменный экспресс-опрос студентов по содержанию предыдущего занятия;

- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;
- в выполнении домашних заданий;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам, учебным пособиям и другим источникам;
- в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;
- в подготовке контрольной работы.

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:

1. Антивирусная защита ESET NOD32
2. Windows, Microsoft Office

11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант»
2. Информационно-правовая система «Консультант Плюс»
3. Электронная энциклопедия: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Wiki>
4. Информационно-образовательный портал Финансового университета. - <https://org.fa.ru/>

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации – не используются

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

Для осуществления образовательного процесса в рамках дисциплины необходимо наличие специальных помещений.

Специальные помещения представляют собой аудитории для проведения лекций, семинарских и практических занятий, 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 учебной информации большой аудитории.

Проведение лекций и семинаров в рамках дисциплины осуществляется в помещениях:

- оснащенных демонстрационным оборудованием;
оснащенных компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети «Интернет» и к электронной информационно - образовательной среде Финансового университета.