

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования

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

АЛТАЙСКИЙ ФИЛИАЛ

**Кафедра «Общегуманитарные науки и межкультурные
коммуникации»**

О.М. Кузеванова

Деловое общение в профессиональной деятельности

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлениям подготовки
38.03.02 «Менеджмент», 38.03.01 «Экономика»,
09.03.03 «Прикладная информатика»

*Рекомендовано Ученым Советом Алтайского филиала
(протокол № от « » 2022г.)*

*Одобрено заседанием кафедры «Общегуманитарные науки и межкультурные
коммуникации»
(протокол № от « » 2022 г.)*

Барнаул 2022

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования

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

АЛТАЙСКИЙ ФИЛИАЛ

**Кафедра «Общегуманитарные науки и межкультурные
коммуникации»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала

_____ Иванова В.А.

«___» _____ 2022 г.

О.М. Кузеванова

Деловое общение в профессиональной деятельности

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлениям подготовки
38.03.02 – «Менеджмент», 38.03.01 – «Экономика», 09.03.03 «Прикладная
информатика»

*Рекомендовано Ученым Советом Алтайского филиала
(протокол № от « » 2022г.)*

*Одобрено заседанием кафедры «Общегуманитарные науки и межкультурные
коммуникации»
(протокол № от « » 2022 г.)*

Барнаул 2022

Рецензент - Гуслякова Л.Г., профессор, доктор социологических наук
Алтайского государственного университета

Кунгурова О.Ф. Деловое общение в профессиональной деятельности.
Рабочая программа дисциплины для студентов, обучающихся по направлениям
подготовки 38.03.01 – «Экономика», 38.03.02 – «Менеджмент», 09.03.03
«Прикладная информатика»– Барнаул: Алтайский филиал Финуниверситета,
2019 – 26 с.

Дисциплина «Деловое общение в профессиональной деятельности»
является дисциплиной вариативной части и входит в модуль дисциплин,
инвариантных для направления подготовки, отражающих специфику филиала.

Программа содержит: перечень планируемых результатов обучения по
дисциплине профиля, место дисциплины в структуре программы, тематику
лекционных и семинарских занятий; учебно-методическое обеспечение для
самостоятельной работы обучающихся, фонд оценочных средств для
проведения промежуточной аттестации обучающихся, перечень ресурсов,
необходимых для реализации образовательного процесса и т.д.

Учебное издание

Кузеванова Ольга Михайловна

«Деловое общение в профессиональной деятельности»

Рабочая программа дисциплины

Компьютерный набор, верстка О.М. Кузеванова
Формат 60×90/16. Гарнитура Times New Roman

© О.М. Кузеванова, 2022

© Алтайский филиал Финуниверситета, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины.....	6
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.....	6
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	7
4. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	7
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	8
5.1. Содержание дисциплины.....	8
5.2. Учебно-тематический план.....	11
5.3. Содержание семинаров, практических занятий.....	12
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	15
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.....	15
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю.....	16
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	18
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	22
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	23

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	23
11. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем.....	25
11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения.....	25
11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	26
11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации.....	26
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	26

1. Наименование дисциплины

«Деловое общение в профессиональной деятельности»

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

Дисциплина «Деловое общение в профессиональной деятельности» обеспечивает формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
УК-2	Способность 1. применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникации 2.	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.	Уметь находить информацию, связанную с деловым общением, а русскоязычных сайтах в сети интернет. Знать о информационно-коммуникативных ресурсах и технологиях поиска информации на русском языке. Уметь вести деловую переписку с учетом особенностей официально-делового стиля и речевого этикета. Знать особенности официально-делового стиля и речевого этикета. Уметь вести деловые переговоры на русском языке. Знать методы убеждения, слушания, управления эмоциями. Уметь анализировать ситуации делового общения и применять стратегии и тактики речевого поведения. Знать особенности психологической подготовки к разным видам делового общения.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловое общение в профессиональной деятельности» является дисциплиной вариативной части и входит в модуль дисциплин, инвариантных для направления подготовки, отражающих специфику филиала образовательной программы по направлениям подготовки 38.03.01 «Экономика», 38.03.02 «Менеджмент», 09.03.03 «Прикладная информатика».

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

Таблица 1

Для студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и в часах)	Семестр 2/2 (в часах)
Общая трудоёмкость дисциплины	3 з.е. (108 ч.)/ 3 з.е. (108 ч.)	3 з.е. (108 ч.)/ 3 з.е. (108 ч.)
Контактная работа - Аудиторные занятия	34/12	34/12
<i>Лекции</i>	0/0/0	0/0/0
<i>Семинары, практические занятия</i>	34/12	34/12
Самостоятельная работа	74/96	74/96
Вид текущего контроля		
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет

*Примечание. Через дробь (слеш) указано количество часов для очно-заочной формы обучения.

Особенности проведения занятий для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) (опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения) при необходимости отражаются в индивидуальном плане обучающегося.

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 делового общения. Психологическая структура личности и практика делового общения

Сущность общения. Структура и функции делового общения. Этапы делового общения. Виды взаимодействия. Трансактный анализ Э. Берна. Конформизм и неконформизм. Референтная группа. Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной и инструментальной оптимизации общения. Слухи и сплетни: приемы нейтрализации негативного влияния. Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки. Личность в деловом общении. Психодинамические, социодинамические, интеракционистские теории личности и проблемы их использования в целях оптимизации деловых отношений. Структура психики личности (З.Фрейд, К.Юнг, К.Роджерс, Дж.Келли) и практика делового общения. Психологические типы. Психологическая совместимость и ее механизмы.

Тема 2. Вербальные средства коммуникации в профессиональной деятельности

Техника выражения мыслей. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров. Коммуникативное намерение. Понятие и содержание речевого этикета. Речевые конструкты: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации. Особенности официально-делового стиля речи. Текст. Создание текста в профессиональной деятельности.

Слушание и проблемы понимания информации. Правила и технические приемы «позитивного слушания». Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное. Способы установления «обратной связи»: расспрашивание, вербализация, отражение чувств, резюмирование. Техника задавания вопросов и особенности понимания речевых конструкций. Вопросы по содержанию деловой коммуникации. Эффективные техники ответов на вопросы. Психологические приемы «ухода» от ответов. Характеристики эффективного слушателя – партнера.

Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы осуществления и восприятия. Этические основы и тактические приемы конструктивной критики.

Тема 3. Невербальные средства коммуникации в профессиональной деятельности

Основы невербального общения: сущность, структура, функции. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения. Кинесика. Визуальный контакт (взгляд) – контакт глазами как элемент тактики в разговоре. Как подсознание «выдает» собеседника «с головой». Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация, походка. Просодика. Экстралингвистика. Такесика – информация об особенностях рукопожатий и поцелуев в деловой среде. Проксемика. Зоны и дистанции. Позиции за столом в деловом общении. Организация пространственной среды для прагматической коммуникации. Приемы эффективного невербального общения.

Тема 4. Формы делового общения

Деловая беседа. Основные этапы деловой беседы. Тактика постановки вопросов в деловой беседе. Психологические приемы убеждения. Обратная связь и ее значение в деловой беседе. Самоанализ деловой беседы.

Телефонный разговор. Основные требования к деловому телефонному разговору. Эффективность телефонных переговоров. Анализ результатов телефонного разговора.

Публичное выступление. Подготовка к публичному выступлению. Композиция содержания выступления. Планирование и подготовка речи. Репетиция речи. Установление контакта с аудиторией. Ответы на вопросы аудитории. Приемы парирования вопросов и замечаний.

Деловое совещание. Классификация совещаний по целям проведения. Подготовка совещания. Основные правила ведения совещаний. Стили проведения совещания. Этапы принятия решений на совещаниях. Реализация решений совещания.

Тема 5. Деловые переговоры

Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация. Этапы и структурно-логическая схема переговорного процесса. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Этические и культурные компоненты современных переговорных технологий. Правила, помогающие убедить партнера по переговорам. Специфические правила и приемы ведения переговоров в экстремальных условиях. Предпосылки конструктивного разрешения споров и конфликтов, преодоление переговорных тупиков. Принципы и приемы посредничества. Способы оценки и приемы оптимизации достигнутых в процессе переговоров соглашений. Особенности проведения деловых переговоров с зарубежными партнерами. Стили делового общения в процессе переговоров. Возрастные, половые, индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия.

Тема 6. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя

Искусство делового общения руководителя с подчиненными: выбор оптимальных решений. Этические нормы поведения руководителя и правила субординации. Межличностное деловое пространство руководителя: позитивные и негативные приемы общения с подчиненными. Трудный руководитель: личностные и стилевые характеристики. Этика взаимоотношений с трудным руководителем.

Тема 7. Этика делового общения и этикет в деловом общении

Этические нормы общения. Этические проблемы и вечные моральные дилеммы деловой сферы. Корпоративная мораль и правила этики делового общения. Этикет деятельности делового человека. История его возникновения и развития. Манеры поведения. Светский этикет. Манеры ведения разговора. Культура поведения в процессе деловых переговоров и на приемах. Эпистолярный этикет.

5.2 Учебно-тематический план (направлений подготовки 38.03.01 «Экономика», 38.03.02 «Менеджмент»), 09.03.03 «Прикладная информатика»

Таблица 2

№ п/п	№ Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Аудиторная работа				Самост оатель- ная работа	
			Общая	Лекции	Семи нары, практи ческие занятия	Заня тия в инте рак тив ных фор мах		
1	Основные характеристики делового общения. Психологическая структура личности и практика делового общения	14/14	4/1		4/1	4/1	10/13	Выступление с докладами. Дискуссия
2	Вербальные средства коммуникации в профессиональной деятельности	14/14	4/2		4/2	4/2	10/12	Выступление с докладами. Разработка и решение кейсов/практико- ориентированных заданий
3	Невербальные средства коммуникации в профессиональной деятельности	14/14	4/2		4/2	4/2	10/12	Выступление с докладами. Разработка и решение кейсов/практико- ориентированных заданий

4.	Формы делового общения	24/24	10/2		10/2	10/2	14/22	Обсуждение докладов. Проверочный тест Разработка и решение кейсов/практико-ориентированных заданий
5.	Деловые переговоры	14/14	4/2		4/2	4/2	10/12	Выступление с докладами. Разработка и решение кейсов/практико-ориентированных заданий
6.	Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя	14/14	4/1		4/1	4/1	10/12	Выступление с докладами. Дискуссия.
7.	Этика делового общения и этикет в деловом общении	14/14	4/2		4/2	1/0,5/ 0,25	10/12	Дискуссия. Обсуждение докладов. Проверочный тест
	В целом по дисциплине	108/108	34/12		34/12	34/12	74/96	
	Итого в %					100		

*Примечание. Через дробь (слеш) указано количество часов для очно-заочной

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 3

Наименование тем (разделов дисциплины)	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из раздела 8 (указывается порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
1.Основные характеристики делового общения. Психологическая структура личности и практика делового общения	1.Сущность общения. Структура и функции делового общения. 2.Этапы делового общения. 3.Трансактный анализ Э. Берна 4.Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения. * 5.Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки. 6.Личность в деловом общении.	Выступление с докладами. Дискуссия

	<p>Психодинамические, социодинамические, интеракционистские теории личности и проблемы их использования в целях оптимизации деловых отношений.</p> <p>7. Психологические типы. Психологическая совместимость и ее механизмы.</p> <p><i>Рекомендуемая литература: 1-7.</i></p>	
2. Вербальные средства коммуникации в профессиональной деятельности	<p>1. Техника выражения мыслей. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента.</p> <p>2. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров.</p> <p>3. Речевые конструкты: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации.</p> <p>4. Особенности официально-делового стиля речи. Текст. Создание текста в профессиональной деятельности.</p> <p>*</p> <p>5. Слушание и проблемы понимания информации. Правила и технические приемы «позитивного слушания».</p> <p>6. Способы установления «обратной связи»: расспрашивание, вербализация, отражение чувств, резюмирование. Техника задавания вопросов и особенности понимания речевых конструкций. Вопросы по содержанию деловой коммуникации.</p> <p>7. Эффективные техники ответов на вопросы. Психологические приемы «ухода» от ответов.</p> <p><i>Рекомендуемая литература: 1-7.</i></p>	<p>Выступление с докладами.</p> <p>Разработка и решение кейсов/практико-ориентированных заданий</p>
3. Невербальные средства коммуникации в профессиональной деятельности	<p>1. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения.</p> <p>2. Кинесика. Как подсознание «выдает» собеседника «с головой». Типы сигналов тела.</p> <p>3. Просодика.</p> <p>*</p> <p>4. Экстралингвистика.</p> <p>5. Такесика – информация об особенностях рукопожатий и поцелуев в деловой среде.</p> <p>6. Проксемика. Организация пространственной среды для прагматической коммуникации.</p> <p><i>Рекомендуемая литература: 1-7.</i></p>	<p>Выступление с докладами.</p> <p>Разработка и решение кейсов/практико-ориентированных заданий</p>
4. Формы делового общения	<p>1. Деловая беседа. Основные этапы деловой беседы.</p> <p>2. Тактика постановки вопросов в деловой беседе.</p> <p>3. Обратная связь и ее значение в деловой беседе.</p> <p>4. Самоанализ деловой беседы.</p> <p>*</p> <p>5. Телефонный разговор. Основные требования к</p>	<p>Обсуждение докладов.</p> <p>Проверочный тест</p> <p>Разработка и решение кейсов/практико-ориентированных заданий</p>

	<p>деловому телефонному разговору.</p> <p>6.Эффективность телефонных переговоров.</p> <p>7.Анализ результатов телефонного разговора.</p> <p>*</p> <p>8.Публичное выступление. Подготовка к публичному выступлению.</p> <p>9.Композиция содержания выступления.</p> <p>10.Установление контакта с аудиторией. Ответы на вопросы аудитории. Приемы парирования вопросов и замечаний.</p> <p>*</p> <p>11.Деловое совещание. Классификация совещаний по целям проведения.</p> <p>12.Подготовка совещания. Основные правила ведения совещаний.</p> <p>13.Этапы принятия решений на совещаниях. Реализация решений совещания.</p> <p>*</p> <p>14.Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы.</p> <p>15.Презентационные умения и навыки.</p> <p><i>Рекомендуемая литература: 1-7.</i></p>	
5.Деловые переговоры	<p>1.Этапы и структурно-логическая схема переговорного процесса.</p> <p>2.Методы и навыки ведения деловых переговоров.</p> <p>3.Этические и культурные компоненты современных переговорных технологий.</p> <p>4.Предпосылки конструктивного разрешения споров и конфликтов, преодоление переговорных тупиков.</p> <p>*</p> <p>5.Особенности проведения деловых переговоров с зарубежными партнерами.</p> <p>6.Стили делового общения в процессе переговоров. Возрастные, половые, индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе.</p> <p>7.Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия.</p> <p><i>Рекомендуемая литература: 1-7.</i></p>	<p>Выступление с докладами.</p> <p>Разработка и решение кейсов/практико-ориентированных заданий</p>
6.Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя	<p>1.Искусство делового общения руководителя с подчиненными: выбор оптимальных решений.</p> <p>2.Этические нормы поведения руководителя и правила субординации.</p> <p>*</p> <p>3.Межличностное деловое пространство руководителя: позитивные и негативные приемы общения с подчиненными.</p> <p>4.Трудный руководитель: личностные и стилевые характеристики.</p> <p><i>Рекомендуемая литература: 1-7.</i></p>	<p>Выступление с докладами.</p> <p>Дискуссия.</p>

7.Этика делового общения и этикет в деловом общении	1.Этические нормы общения. Этические проблемы и вечные моральные дилеммы деловой сферы. 2.Корпоративная мораль и правила этики делового общения. * 3.Культура поведения в процессе деловых переговоров и на приемах. 4. Эпистолярный этикет. <i>Рекомендуемая литература: 1-7.</i>	Дискуссия. Обсуждение докладов. Проверочный тест
---	---	--

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

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

Таблица 4

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
1.Основные характеристики делового общения. Психологическая структура личности и практика делового общения	Конформизм и неконформизм. Референтная группа. Слухи и сплетни: приемы нейтрализации негативного влияния. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной и инструментальной оптимизации общения. Структура психики личности (З.Фрейд, К.Юнг, К.Роджерс, Дж.Келли) и практика делового общения.	Изучение рекомендованных к занятию источников, литературы, интернет-ресурсов, подготовка докладов.
2.Вербальные средства коммуникации в профессиональной деятельности	Коммуникативное намерение. Понятие и содержание речевого этикета. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы осуществления и восприятия. Этические основы и тактические приемы конструктивной критики. Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нереплексивное, активное рефлексивное. Характеристики эффективного слушателя – партнера.	Изучение рекомендованных к занятию источников, литературы, интернет-ресурсов, подготовка докладов.
3.Невербальные	Основы невербального общения:	Изучение

средства коммуникации в профессиональной деятельности	сущность, структура, функции. Приемы эффективного невербального общения. Проксемика: зоны и дистанции, позиции за столом в деловом общении.	рекомендованных к занятию источников, литературы, интернет-ресурсов, подготовка докладов.
4.Формы делового общения	Деловая беседа: психологические приемы убеждения. Публичное выступление: планирование и подготовка речи. Репетиция речи. Стили проведения делового совещания.	Изучение рекомендованных к занятию источников, литературы, интернет-ресурсов, подготовка докладов.
5.Деловые переговоры	Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация. Правила, помогающие убедить партнера по переговорам. Специфические правила и приемы ведения переговоров в экстремальных условиях. Принципы и приемы посредничества. Критерии эффективности переговорных и посреднических технологий. Способы оценки и приемы оптимизации достигнутых в процессе переговоров соглашений.	Изучение рекомендованных к занятию источников, литературы, интернет-ресурсов, подготовка докладов.
6.Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя	Этические нормы поведения руководителя. Этика взаимоотношений с трудным руководителем.	Изучение рекомендованных к занятию источников, литературы, интернет-ресурсов, подготовка докладов.
7.Этика делового общения и этикет в деловом общении	Этикет деятельности делового человека. История его возникновения и развития. Манеры поведения. Светский этикет. Манеры ведения разговора.	Изучение рекомендованных к занятию источников, литературы, интернет-ресурсов, подготовка докладов.

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

Примерные практико-ориентированные задания (кейсы)

1. В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в

размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

2. Вы управляющий службой сбыта в фирме, торгующей энциклопедиями. Обычно продавец этого товара проникает в дом под предлогом проведения опроса на различные темы. Окончив опрос, он переключается на выполнение своей коммерческой задачи. Этот метод считается очень эффективным и применяется большинством конкурентов. Как Вы поступите на месте управляющего / продавца?

Примерные практико-ориентированные игровые ситуации

«Деловое совещание»

1. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

2. Ваша фирма получила от спорткомитета города приглашение принять участие в проведении соревнований по ГТО, что положительно скажется на имидже вашей организации. Вам необходимо провести совещание по выделению средств для участников этих соревнований от фирмы и определить их состав.

Участники совещания: заместитель директора по связи с общественностью, главный бухгалтер, ответственный за организацию ГТО в фирме, представитель профсоюзной организации.

«Деловые переговоры»

Ваша фирма решила оказать материальную помощь центру детской реабилитации.

В переговорах участвуют со стороны коммерческой фирмы руководитель, заместитель руководителя по связям с общественностью, главный бухгалтер, секретарь руководителя;

Со стороны центра детской реабилитации – директор центра, главный бухгалтер.

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости

Очная и очно-заочная формы обучения

Вид учебной деятельности	Баллы	Примечание
Выступление по вопросу на семинарском занятии	3	20 баллов: до 15 ноября очно-заочная форма; до 10 апреля очная форма
Разработка и решение кейсов/практико-ориентированных заданий	3	
Тестирование по материалу темы	3	
Посещение	3	
Контрольная работа	10	20 баллов: до 30 декабря очно-заочная форма; до 30 мая очная форма
Посещение	3	
Выступление по вопросу на семинарском занятии	3	
Разработка и решение кейсов	3	
Тестирование по материалу темы	3	
	40	За семестр

Устанавливается следующее соответствие посещаемости занятий (% от общего числа академических часов по учебной дисциплине) баллам балльно-рейтинговой системы:

посещение 81-100% учебных занятий – 6 баллов

посещение 51 - 80% учебных занятий – 3 балла

посещение менее 50 % учебных занятий – 0 баллов

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

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

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины, содержится в разделе 2 РПД «Перечень планируемых результатов освоения

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

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

Примеры оценочных средств, для проверки компетенций, формируемых дисциплиной

<u>Компетенция</u>	<u>Типовые задания</u>
<p>УК-2</p> <p>Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникации</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>Задача 1.</p> <p>Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.</p> <p>Задача 2.</p> <p>Составьте текст презентационной речи, посвященной открытию нового магазина (журнала, спортивного клуба, др.), празднованию дня рождения фирмы, выходу нового продукта на рынок. Сделайте презентацию.</p> <p>Задача 3.</p> <p>Согласны ли вы с утверждением Оскара Уайльда: «Хорошие манеры важнее добродетели»? Объясните свою позицию.</p> <p>2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета.</p> <p>Задача 1.</p> <p>Составьте тексты доверенности: а) на получение стипендии; б) на право пользования автомобилем; в) на право подписи документа.</p> <p>Задача 2.</p> <p>Представьте, что Вы выпускник вуза и ищете работу. Подготовьте резюме, которое направите на службу трудоустройства или в определенную организацию, а также автобиографию.</p> <p>Задача 3.</p> <p>Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:</p> <p>А) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;</p> <p>Б) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему вопросу;</p> <p>В) к полицейскому, чтобы узнать, как проехать на выставку</p> <p>3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке</p>

Российской Федерации.

Задача 1.

Прочитайте данный материал. Отметьте знаками (+) действия, которые способствуют успеху переговорного процесса и знаками (-) действия, которые мешают ему. Объясните свой выбор.

Создать благоприятный психологический климат.

Говорить меньше, больше слушать партнера.

Следить за мимикой, жестами, интонацией.

Отвечать на враждебные и критические замечания партнера, поскольку этим можно показать свою принципиальность

Перебивать говорящего, желая зафиксировать свою позицию.

Задача 2.

Прочитайте текст, в котором перечисляются ошибки, мешающие услышать и понять собеседника на деловых переговорах. Запишите, каким правилам нужно следовать, слушая собеседника. Используйте конструкцию со словом *нельзя*. Объясните, почему эти правила важны в деловом общении.

В преждевременных выводах.

В стремлении сразу возразить, навязать свои собственные мысли.

В стремлении сразу захватить инициативу в разговоре

Задача 3

Успешно ведя переговоры, Вы соглашаетесь в том числе и на то, что выходит за рамки Ваших полномочий. У Вас есть серьезные опасения, что Ваше руководство, принятое Вами решение может не одобрить.

Задача:

- сформулируйте и запишите все возможные модели поведения в данной ситуации;
- оцените их с точки зрения возможных приобретений и потерь; выберите наилучший вариант из них.

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

Задача 1.

Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:

- употребление разговорной лексики;
- использование научной терминологии;
- компактность изложения материала;
- отсутствие невербальной стороны общения;
- безличность;
- использование номенклатурных названий;
- высокая регламентированность речи;
- строгость изложения

Задача 2.

Аргументы различаются по степени воздействия на ум и чувства людей следующим образом: 1) сильные аргументы, 2) слабые и 3) несостоятельные.

К каким аргументам относятся следующие положения:

- выводы из неполных статистических данных;

	<ul style="list-style-type: none"> - цитаты из публичных заявлений, книг, признанных в этой сфере авторитетов; - тенденциозно подобранные отступления, афоризмы и изречения; - ложные заявления и показания; - показания свидетелей и очевидцев событий; - ссылки (цитаты) на авторитеты, неизвестные или малоизвестные вашим слушателям; <p style="text-align: center;">Задача 3</p> <p>Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).</p>
--	---

Вопросы для подготовки к зачету

1. Сущность общения. Структура общения (коммуникация, интеракция и перцепция).
2. Трансактный анализ Э. Берна.
3. Способы вербального воздействия.
4. Деловая беседа (виды, цели, методы проведения).
5. Цели и задачи невербального общения.
6. Природа конфликта и виды конфликтов.
7. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.
8. Виды и формы, этапы делового общения.
9. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров.
10. Этические нормы делового общения.
11. Этикет в деятельности делового человека.
12. Психологические концепции структуры личности.
13. Этические императивы руководителя в отношениях с подчиненными.
14. Правила эффективности деловых отношений.
15. Деловое совещание: методика и правила его подготовки и проведения.
16. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы осуществления и восприятия.
17. Психологические типы личности как фактор деловых коммуникаций.
18. Риторические законы и рекомендации о построении, правилах и приемах публичного выступления.

19. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
20. Практика проведения деловых совещаний.
21. Правила постановки вопросов и ответов на них для достижения активизации делового общения.
22. Правила цивилизованной дискуссии.
23. Этические основы и тактические приемы конструктивной критики.
24. Современные этикетные нормы делового общения по телефону.
25. Характерные черты переговорного процесса как вида делового общения.
26. Этапы прохождения переговорного процесса и задачи на каждом из них.
27. Этические основы цивилизованной переговорной культуры.
28. Вербальные средства общения.
29. Разновидности невербальных средств общения: их понимание и применение на практике.
30. Этапы делового общения.
31. Организация и проведение групповой дискуссии.
32. Методы ведения переговоров.
33. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия.
34. Техника публичных выступлений.
35. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы. Презентационные умения и навыки.

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

Основная

1. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата/ под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. – 7-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юрайт, 2022. – 408 с. – ISBN 978-5-534-01353-5. – URL: <https://urait.ru/bcode/468441>

2. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. – Москва : Юрайт, 2022. – 158 с. – ISBN 978-5-534-04999-2. – URL: <https://urait.ru/bcode/491405>

Дополнительная

3. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Инфра-М, 2018. – 320 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/925269>
4. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под редакцией Г. В. Бороздиной. – Москва: Юрайт, 2022. – 463 с. — ISBN 978-5-534-01527-0. – URL: <https://urait.ru/bcode/488632>
5. Папкова О.В. Деловые коммуникации: учебник/ О. В. Папкова. – Москва: Вузовский учебник: Инфра-М, 2019. – 160 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/999587>
6. Родыгина, Н.Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата/ Н. Ю. Родыгина. – Москва: Юрайт, 2022. – 430 с. – ISBN 978-5-9916-3562-2. – URL: <https://urait.ru/bcode/507885>
7. Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи: учебное пособие / Самыгин С.И., Руденко А.М. – Москва: Кнорус, 2019. – 472 с. – URL: <https://book.ru/book/932891>
8. Титова, Л.Г. Деловое общение: учебное пособие/ Л.Г. Титова. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 271 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028715>

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

1. Информационно-образовательный портал Финуниверситета <http://portal.fa.ru>
2. www.e-personal.ru
3. www.e-executive.ru
4. www.hr-forum.ru

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов – это средство вовлечения студента в самостоятельную познавательную деятельность, формирующую у него психологическую потребность в систематическом самообразовании.

Сущность самостоятельной работы студентов как специфической педагогической конструкции определяется особенностями поставленных в ней учебно-познавательных задач. Следовательно, самостоятельная работа – это не просто самостоятельная деятельность по усвоению учебного материала, а особая система условий обучения, организуемых преподавателем.

Основные задачи самостоятельной работы:

- развитие и привитие навыков студентам самостоятельной учебной работы и формирование потребностей в самообразовании;
- освоение содержания дисциплины в рамках тем, выносимых на самостоятельное изучение студента;
- осознание, углубление содержания и основных положений курса в ходе конспектирования материала на лекциях, отработки в ходе подготовки к семинарским и практическим занятиям;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий, при написании работ, для эффективной подготовки к итоговым зачетам.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

В рамках изучения дисциплины используются следующие виды заданий для самостоятельной работы:

- самостоятельное изучение темы теоретического курса;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка докладов;
- подготовка к тестовым заданиям по усвоению материала;
- решение ситуационных задач.

Для управления самостоятельной работой студентов используются следующие формы контроля:

- тематические консультации, в ходе которых студенты осмысливают полученную информацию, преподаватель определяет степень понимания темы и оказывает необходимую помощь;

- следящий контроль осуществляется на лекциях и практических занятиях (деловых играх), который проводится в форме бесед, устных ответов студентов, контрольных работ, тестов, организации дискуссий и диспутов, опросов;

- текущий контроль осуществляется в ходе проверки и анализа отдельных видов самостоятельных работ, выполненных во внеаудиторное время. К ним относятся работы индивидуального характера: доклады, рефераты, тесты, задачи;

- промежуточный контроль осуществляется через зачет, предусмотренный учебным планом.

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

11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения:

1. AstraLinux — операционная система
2. LibreOffice — офис
3. Atom — браузер
4. VK WorkMail — работа с почтой

5. VK Teams — средство коммуникации
6. VK Calls — средство коммуникации
7. VK WorkDisk — дисковое пространство
8. Антивирус ESETEndpointSecurity

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Консультант Плюс

Гарант

Электронная библиотека eLIBRARY,

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

При изучении дисциплины «Деловое общение в профессиональной деятельности» указанные средства не используются

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

В соответствии с требованиями ОС ВО Финуниверситета в число необходимых условий для осуществления учебной деятельности включаются:

1) аудитории для проведения лекций, семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, которые оснащены компьютером и видеопроектором для демонстрации слайд-презентаций, укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории;

2) помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Обучающимся и педагогическим работникам обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных (в том числе международным реферативным базам данных научных изданий) и информационным справочным системам.