

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

Орловский филиал

Кафедра «Математика, информатика и общегуманитарные дисциплины»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Орловского филиала
Финансового университета

В.В. Матвеев

«26» июня 2020 г.



Вострикова В.В.

**ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И
ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки

38.03.02 Менеджмент

Профиль:

«Финансовый менеджмент»

(очная и заочная формы обучения)

Рекомендовано Ученым советом Орловского филиала

Финансового университета

(протокол № 27 от 26 июня 2020 г.)

Одобрено кафедрой «Математика, информатика

и общегуманитарные дисциплины»

(протокол № 10 от 23 июня 2020 г.)

Орел 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины	3
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся.....	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	6
5.1. Содержание дисциплины	6
5.2. Учебно-тематический план	9
5.3. Содержание семинаров, практических занятий	11
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	18
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	18
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю...	20
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	22
7.1. Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы.....	22
7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний	22
7.3. Соответствующие приказы, распоряжения ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов	22
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	35
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	36
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	36
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем.....	39
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	39

1. Наименование дисциплины

Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности.

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине

Цель дисциплины – формирование у студентов представлений о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработка навыков организации и проведения различных форм деловой коммуникации.

Задачи дисциплины:

- формирование у студентов научно обоснованного представления о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе общения;
- знакомство студентов с особенностями различных форм деловой коммуникации;
- развитие навыков коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере;
- формирование профессиональной коммуникативной компетентности.

В результате изучения дисциплины у студентов должны быть сформированы следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с компетенциями / индикаторами достижения компетенции
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.	Знать: - основные виды информационно-коммуникационных ресурсов и технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач; Уметь: - использовать основные виды информационно-коммуникационных ресурсов и технологий 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: - правила ведения деловой переписки, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета; Уметь: - вести деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета.
		3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	Знать: - правила проведения деловых переговоров; Уметь: - 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.	Знать: - лексико-грамматические и стилистические правила государственного языка Российской Федерации; Уметь: - использовать лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе, профессиональной задачи.
УК-9	Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональном общении	1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом и презентации результатов работы.	Знать: - основные характеристики стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; Уметь: - применять стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели; - эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом и презентации результатов работы.
		2. Соблюдает этические	Знать:

		нормы в межличностном профессиональном общении.	- этические нормы в межличностном профессиональном общении; Уметь: - соблюдать этические нормы в межличностном профессиональном общении.
		3. Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач профессиональной деятельности.	Знать: - особенности поведения участников команды для достижения целей и задач профессиональной деятельности; Уметь: - применять знания об особенностях поведения участников команды для достижения целей и задач профессиональной деятельности.
ПКН-1	Владение основными научными понятиями и категориями экономики и управленческой науки и способность к их применению при решении профессиональных задач	1. Демонстрирует знания терминологии, направлений, школ, современных тенденций менеджмента и позиции российской управленческой мысли.	Знать: - терминологию, направления, школы, современные тенденции менеджмента и позиции российской управленческой мысли; Уметь: - применять знания из области менеджмента для обеспечения деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.
		2. Реализует способность адаптировать и обобщать результаты современных научных исследований для осуществления научно-исследовательской работы в бакалавриате.	Знать: - основные методы и направления научных исследований в области деловых коммуникаций; Уметь: - применять знания об основных методах и направлениях научных исследований в области деловых коммуникаций для решения практических задач.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина образовательной программы (ОП) по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Финансовый менеджмент». Часть ОП, формируемая участниками образовательных отношений; модуль дисциплин, инвариантных для направления подготовки, отражающих специфику ВУЗа.

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

Таблица 1

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/ед. и часах)	Семестр 2/1 ¹ (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	3 зач. ед., 108 час.	108 час.
Контактная работа – Аудиторные занятия	34/12	34/12
<i>Лекции</i>	-/-	-/-
<i>Семинары, практические занятия</i>	34/12	34/12
Самостоятельная работа	74/96	74/96
Вид текущего контроля	контрольная работа / контрольная работа	контрольная работа / контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	зачет / зачет	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.

Роль деловых коммуникаций в жизни человека

Понятие коммуникации, коммуникация и общение.

Роль деловых коммуникаций в жизни человека. Деловые коммуникации – важнейшая составляющая современного бизнеса.

Функции и виды коммуникаций (внутренние, внешние, межуровневые, внутриуровневые, вертикальные, горизонтальные, формальные, неформальные).

Основные элементы коммуникационного процесса. Коммуникационные стили и роли участников коммуникационного процесса. Коммуникационные барьеры и их причины. Барьеры в межличностных коммуникациях: семантические, барьеры восприятия, барьеры обратной связи.

Характеристика форм деловых коммуникаций. Коммуникационные стили.

Тема 2. Деловая риторика и основы публичного выступления

Понятие ораторского искусства 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 1 – владение материалом. Грамотность

¹ Здесь и далее через дробь указана информация для очной / заочной форм обучения.

речи. Словарный запас. Композиция речи (вступление, основная часть, заключение). Уровень 2 – владение собой. Естественность речевого поведения. Техника речи. Дикция. Темп. Интонация. Голос. Уровень 3 – образ оратора. Основные требования к вербальному и невербальному поведению. Имидж оратора.

Организация публичного выступления. Этапы подготовки публичной речи. Этап 1. Подготовка содержания речи (выбор темы, составление рабочего плана, сбор материала, структурирование речи). Этап 2. 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), цитирования и др. Этап 3. Окончательная подготовка выступления. Разметка текста. Репетиция выступления (эффективные приемы). Интонационное оформление публичной речи. Способы запоминания текста.

Основы эффективной коммуникации. Мастерство оратора. 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.

Презентация как форма визуализации: законы успешного сочетания вербальных и визуальных компонентов. Правила построения эффективной презентации.

Спор в ходе делового общения. Составляющие спора. Организация спора. Стратегия и тактика спора. Способы опровержения доводов оппонента.

Тема 3. Методика и тактика проведения деловой беседы

Этапы проведения деловой беседы. Роль подготовительных мероприятий в успешном проведении деловой беседы. Начало беседы. Передача информации, аргументация (типы аргументов, законы аргументации). Умение слушать и слышать собеседника, этичное поведение. Завершение беседы.

Тема 4. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами

Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. Проведение переговорного процесса: методы и тактика. Стили ведения деловых переговоров (жесткий, позиционный, мягкий, принципиальные переговоры). Методы и приемы убеждения оппонента. Вопросы и ответы в деловых переговорах. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Завершение деловых переговоров.

Тема 5. Деловые совещания и собрания

Типы деловых совещаний. Подготовка к проведению делового совещания. Процесс проведения делового совещания. Выбор стиля проведения совещания. Организация и ведение дискуссий. Роль руководителя и рядового участника делового совещания. Завершение делового совещания.

Тема 6. Прием посетителей, общение с коллегами и начальником.

Правила проведения собеседования

Порядок приема посетителей и общение с ними. Общение руководителя и подчиненного. Принципы общения подчиненного с руководителем. Правила делового общения между коллегами. Собеседование: взгляд со стороны рекрутера и соискателя. Правила составления резюме и сопроводительного письма.

Тема 7. Невербальные средства деловой коммуникации

Роль невербальных средств коммуникации. Репрезентативные системы восприятия: визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная. Факторы невербальной коммуникации. Типы невербальных знаков (интенциональные, неинтенциональные).

Основные формы невербальной коммуникации. Кинесика: мимика, жестика, пантомимика. Роль взгляда в общении. Такесика: динамические прикосновения (рукопожатия, поцелуи, отталкивание, похлопывание и т.д.). Проксемика: ориентация в пространстве при общении. Дистанция в общении. Культурные и национальные факторы при изучении проксемики. Просодика: система вокализации речи. Интонация, тон, темп, тембр голоса, его громкость, ударение. Отличие устной речи от письменной. Экстралингвистика: паузы, плач, смех, покашливание и т.д. Контролирование процесса коммуникации на основе невербальных средств.

Тема 8. Документационное обеспечение деловых коммуникаций

Функции и виды документов. Общие правила оформления документов. Бланк и оформление текста.

Особенности деловой переписки. Характеристика современного делового письма. Виды деловых писем. Требования к составлению деловых писем.

Электронная почта. Этикет электронной переписки.

Тема 9. Этика деловых коммуникаций

Сущность этики деловых коммуникаций. Этические принципы деловых коммуникаций. Психологические приемы влияния на партнера. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях. Этические особенности восприятия информации в деловых коммуникациях.

Тема 10. Этикет деловых коммуникаций

Понятие и виды этикета. Принципы делового этикета. Имидж делового человека. Внешний облик делового человека. Этикет приветствий и представлений. Визитные карточки в деловой жизни. Искусство комплимента. Правила вручения подарков. Этикет деловых приемов. Этикет делового телефонного разговора. Интерьер рабочего помещения.

Принципы успешной организации времени делового человека.

Тема 11. Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях

Понятие конфликта, структура, типология и функции конфликтов. Причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Стили поведения в конфликте. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.

Признаки и механизм протекания стресса. Виды профессиональных стрессов. Синдром опустошения. Саморегуляция делового человека. Практикум снятия стресса.

Тема 12. Особенности деловых коммуникаций с иностранными партнерами. Российская деловая культура: история и современное состояние

Основные проблемы межнационального общения.

Деловые коммуникации с американцами, англичанами, французами, немцами, японцами, китайцами, арабами и др.

Российская деловая культура: история и современное состояние.

5.2. Учебно-тематический план

Таблица 2

№ п/ п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Аудиторная работа				Самостоятельная работа	
			Общая, в т.ч.:	Лекции	Семинары, практические занятия	Занятия в интерактивных формах		
1	Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации. Роль деловых коммуникаций в жизни человека	7/6	2/1	-/-	2/1	2/1	5/5	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование

2	Тема 2. Деловая риторика и основы публичног о выступле ния	11/12	4/2	-/-	4/2	4/2	7/10	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование
3	Тема 3. Методика и тактика проведен ия деловой беседы	8/9	2/1	-/-	2/1	2/1	6/8	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование
4	Тема 4. Правила проведени я переговор ов с деловыми партнерам и	7/8	2/1	-/-	2/1	2/1	5/7	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование
5	Тема 5. Деловые совещани я и собрания	8/10	2/-	-/-	2/-	2/-	6/10	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование
6	Тема 6. Прием посетител ей, общение с коллегам и и начальни ком. Правила проведен ия собеседов ания	10/8	4/1	-/-	4/1	4/1	6/7	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование
7	Тема 7. Невербал ьные средства деловой коммуник ации	11/11	4/2	-/-	4/2	4/2	7/9	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование
8	Тема 8. Документ ационное обеспечен	8/8	2/-	-/-	2/-	2/-	6/8	Опрос студентов по вопросам темы,

	ие деловых коммуникаций							тестирование
9	Тема 9. Этика деловых коммуникаций	8/9	2/1	-/-	2/1	2/1	6/8	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование
10	Тема 10. Этикет деловых коммуникаций	10/9	2/1	-/-	2/1	2/1	8/8	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование
11	Тема 11. Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях	10/9	4/1	-/-	4/1	4/1	6/8	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование
12	Тема 12. Особенности деловых коммуникаций с иностранными партнерами. Российская деловая культура: история и современное состояние	10/9	4/1	-/-	4/1	4/1	6/8	Опрос студентов по вопросам темы, тестирование
В целом по дисциплине		108/108	34/12	-/-	34/12	34/12	74/96	контрольная работа / контрольная работа
Итого в %						100%/100%		

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Очная форма обучения

Таблица 3

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8, 9	Формы проведения занятий
--	--	--------------------------

Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации. Роль деловых коммуникаций в жизни человека	1. Понятие коммуникации, коммуникация и общение. 2. Роль деловых коммуникаций в жизни человека. 3. Функции и виды деловых коммуникаций. 4. Характеристика форм деловых коммуникаций. Рекомендуемые источники: 8 (1-6), 9 (1-3).	беседа, учебная дискуссия, работа в малых группах.
Тема 2. Деловая риторика и основы публичного выступления	1. Организация публичного выступления. Этапы подготовки публичной речи. 2. Мастерство оратора. 3. Презентация как форма визуализации: законы успешного сочетания вербальных и визуальных компонентов. Правила построения эффективной презентации. 4. Спор в ходе делового общения. Рекомендуемые источники: 8 (1-6), 9 (1-3).	беседа, учебная дискуссия, упражнения.
Тема 3. Методика и тактика проведения деловой беседы	1. Этапы проведения деловой беседы (подготовительный, основной, заключительный). 2. Роль подготовительных мероприятий в успешном проведении деловой беседы. 3. Начало беседы (Докажите, что начальный этап беседы во многом определяет ее успешность). 4. Передача информации, аргументация (типы аргументов, законы аргументации). Умение слушать и слышать собеседника. Этичное поведение. 5. Завершение беседы. 6. Анализ результатов беседы. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-3), 9 (1-3).	беседа, работа в малых группах, упражнения.
Тема 4. Правила проведения переговоров деловыми партнерами	1. Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. 2. Проведение переговорного процесса: методы и тактика. 3. Стили ведения переговоров (жесткий, позиционный, мягкий, принципиальные переговоры). 4. Методы и приемы убеждения оппонента. 5. Вопросы и ответы в деловых переговорах. 6. Завершение деловых переговоров.	дискуссия, работа в малых группах, упражнения.

		Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-3), 9 (1-3).	
Тема 5. Деловые совещания и собрания		1. Понятие и типы деловых совещаний. 2. Подготовка к проведению делового совещания. 3. Процесс проведения делового совещания. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-3), 9 (1-3).	дискуссия, работа в малых группах, ролевые игры.
Тема 6. Прием посетителей, общение с коллегами начальником. Правила проведения собеседования		1. Общение руководителя и подчиненного. 2. Принципы общения подчиненного с руководителем. 3. Правила делового общения между коллегами. 4. Собеседование: взгляд со стороны рекрутера и соискателя. 5. Правила составления резюме и сопроводительного письма. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-3), 9 (1-3).	беседа, «мозговой штурм», работа в малых группах, ролевые игры.
Тема 7. Невербальные средства деловой коммуникации		1. Роль невербальных средств коммуникации. 2. Репрезентативные системы восприятия: визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная. 3. Факторы невербального общения. Типы невербальных знаков (интенциональные, неинтенциональные). 4. Основные формы невербального общения. 4.1. Кинесика: мимика, жестика, пантомимика. Роль взгляда в общении. 4.2. Такесика: динамические прикосновения (рукопожатия, поцелуи, отталкивание, похлопывание и т.д.). 4.3. Проксемика: ориентация в пространстве при общении. Дистанция в общении. 4.4. Просодика: система вокализации речи. 4.5. Экстралингвистика: паузы, плач, смех, покашливание и т.д. 5. Контролирование процесса общения на основе невербальных средств. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), 9 (1-3).	учебная дискуссия, ролевые игры, выступления с презентациями.
Тема 8. Документационное обеспечение		1. Функции и виды документов. 2. Общие правила оформления документов. Бланк и оформление текста.	учебная дискуссия, ролевые игры, выступления с презентациями.

деловых коммуникаций	3. Особенности деловой переписки. Деловое письмо: виды, требования к составлению. 4. Электронная почта. Этикет электронной переписки. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-3), 9 (1-3).	
Тема 9. Этика деловых коммуникаций	1. Сущность этики деловых коммуникаций. Этические принципы деловых коммуникаций. 2. Психологические приемы влияния на партнера. 3. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях. 4. Этические особенности восприятия информации в деловых коммуникациях. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), 9 (1-3).	учебная дискуссия, ролевые игры, выступления с презентациями.
Тема 10. Этикет деловых коммуникаций	1. Понятие, виды, принципы делового этикета. 2. Имидж делового человека. 3. Этикет приветствий и представлений. 4. Визитные карточки в деловой жизни. 5. Этикет деловых приемов. 6. Этикет делового телефонного разговора. 7. Правила вручения подарков. 8. Интерьер рабочего помещения. 9. Тайм-менеджмент. Принципы успешной организации времени делового человека. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), 9 (1-3).	учебная дискуссия, работа в малых группах, ролевые игры, выступления с презентациями.
Тема 11. Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях	1. Понятие конфликта, его структура. 2. Типология конфликтов. 3. Причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях. 4. Типы конфликтных личностей. 5. Стили (стратегии) поведения в конфликте. 6. Управление конфликтами. 7. Профессиональные стрессы в деловых коммуникациях. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), 9 (1-3).	учебная дискуссия, работа в малых группах, ролевые игры, выступления с презентациями.
Тема 12. Особенности	1. Основные проблемы межнационального общения.	учебная дискуссия, выступления с

деловых коммуникаций с иностранными партнерами. Российская деловая культура: история и современное состояние	2. Особенности делового общения с иностранными партнерами. 3. Российская деловая культура: история и современное состояние. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-3, 8), 9 (1-3).	презентациями.
--	---	----------------

Заочная форма обучения

Таблица 4

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8, 9	Формы проведения занятий
Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации. Роль деловых коммуникаций в жизни человека	1. Понятие коммуникации, коммуникация и общение. 2. Роль деловых коммуникаций в жизни человека. 3. Функции и виды деловых коммуникаций. 4. Характеристика форм деловых коммуникаций. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-6), 9 (1-3).	беседа, учебная дискуссия, работа в малых группах.
Тема 2. Деловая риторика и основы публичного выступления	1. Организация публичного выступления. Этапы подготовки публичной речи. 2. Мастерство оратора. 3. Презентация как форма визуализации: законы успешного сочетания вербальных и визуальных компонентов. Правила построения эффективной презентации. 4. Спор в ходе делового общения. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-6), 9 (1-3).	беседа, учебная дискуссия, упражнения.
Тема 3. Методика и тактика проведения деловой беседы	1. Этапы проведения деловой беседы (подготовительный, основной, заключительный). 2. Роль подготовительных мероприятий в успешном проведении деловой беседы. 3. Начало беседы (Докажите, что начальный этап беседы во многом определяет ее успешность). 4. Передача информации, аргументация (типы аргументов, законы аргументации). Умение слушать и слышать собеседника. Этичное поведение. 5. Завершение беседы.	беседа, работа в малых группах, упражнения.

	6. Анализ результатов беседы. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-3), 9 (1-3).	
Тема 4. Правила проведения переговоров деловыми партнерами	с 1. Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. 2. Проведение переговорного процесса: методы и тактика. 3. Стили ведения переговоров (жесткий, позиционный, мягкий, принципиальные переговоры). 4. Методы и приемы убеждения оппонента. 5. Вопросы и ответы в деловых переговорах. 6. Завершение деловых переговоров. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-3), 9 (1-3).	дискуссия, работа в малых группах, упражнения.
Тема 6. Прием посетителей, общение коллегами начальником. Правила проведения собеседования	с и 1. Общение руководителя и подчиненного. 2. Принципы общения подчиненного с руководителем. 3. Правила делового общения между коллегами. 4. Собеседование: взгляд со стороны рекрутера и соискателя. 5. Правила составления резюме и сопроводительного письма. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-3), 9 (1-3).	беседа, «мозговой штурм», работа в малых группах, ролевые игры.
Тема 7. Невербальные средства деловой коммуникации	7. 1. Роль невербальных средств коммуникации. 2. Репрезентативные системы восприятия: визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная. 3. Факторы невербального общения. Типы невербальных знаков (интенциональные, неинтенциональные). 4. Основные формы невербального общения. а. Кинесика: мимика, жестика, пантомимика. Роль взгляда в общении. б. Такесика: динамические прикосновения (рукопожатия, поцелуи, отталкивание, похлопывание и т.д.). с. Проксемика: ориентация в пространстве при общении. Дистанция в общении. d. Просодика: система вокализации речи.	учебная дискуссия, ролевые игры, выступления с презентациями.

	е. Экстралингвистика: паузы, плач, смех, покашливание и т.д. 5. Контролирование процесса общения на основе невербальных средств. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), 9 (1-3).	
Тема 9. Этика деловых коммуникаций	1. Сущность этики деловых коммуникаций. Этические принципы деловых коммуникаций. 2. Психологические приемы влияния на партнера. 3. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях. 4. Этические особенности восприятия информации в деловых коммуникациях. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), 9 (1-3).	учебная дискуссия, ролевые игры, выступления с презентациями.
Тема 10. Этикет деловых коммуникаций	1. Понятие, виды, принципы делового этикета. 2. Имидж делового человека. 3. Этикет приветствий и представлений. 4. Визитные карточки в деловой жизни. 5. Этикет деловых приемов. 6. Этикет делового телефонного разговора. 7. Правила вручения подарков. 8. Интерьер рабочего помещения. 9. Тайм-менеджмент. Принципы успешной организации времени делового человека. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), 9 (1-3).	учебная дискуссия, работа в малых группах, ролевые игры, выступления с презентациями.
Тема 11. Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях	1. Понятие конфликта, его структура. 2. Типология конфликтов. 3. Причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях. 4. Типы конфликтных личностей. 5. Стили (стратегии) поведения в конфликте. 6. Управление конфликтами. 7. Профессиональные стрессы в деловых коммуникациях. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-4), 9 (1-3).	учебная дискуссия, работа в малых группах, ролевые игры, выступления с презентациями.
Тема 12. Особенности	1. Основные проблемы межнационального общения.	учебная дискуссия, выступления с

деловых коммуникаций с иностранными партнерами. Российская деловая культура: история и современное состояние	2. Особенности делового общения с иностранными партнерами. 3. Российская деловая культура: история и современное состояние. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1-3, 5, 8), 9 (1-3).	презентациями.
--	---	----------------

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

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

При изучении дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» основными являются следующие формы самостоятельной работы:

- разбор теоретического материала по рекомендуемой литературе;
- самостоятельное изучение указанных теоретических вопросов;
- выполнение контрольной работы;
- подготовка к зачету.

Таблица 5

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации. Роль деловых коммуникаций в жизни человека	Стили общения и роли участников коммуникационного процесса.	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет-ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию
Тема 2. Деловая риторика и основы публичного выступления	Понятие ораторского искусства в античные времена и в современном деловом мире.	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет-ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию
Тема 3. Методика и тактика проведения деловой беседы	Этапы проведения деловой беседы. Роль подготовительных мероприятий в успешном проведении деловой беседы. Начало беседы. Передача	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет-ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к

	информации, аргументация (типы аргументов, законы аргументации).	семинарскому занятию
Тема 4. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами	Стили ведения деловых переговоров (жесткий, позиционный, мягкий, принципиальные переговоры).	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет-ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию
Тема 5. Деловые совещания и собрания	Типы деловых совещаний. Процесс проведения делового совещания.	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет-ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию
Тема 6. Прием посетителей, общение с коллегами и начальником. Правила проведения собеседования	Правила составления резюме и сопроводительного письма.	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет-ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию
Тема 7. Невербальные средства деловой коммуникации	Основные формы невербальной коммуникации.	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет-ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию
Тема 8. Документационное обеспечение деловых коммуникаций	Функции и виды документов. Общие правила оформления документов. Особенности деловой переписки. Электронная почта.	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет-ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию
Тема 9. Этика деловых коммуникаций	Этические принципы деловых коммуникаций.	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет-ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию
Тема 10. Этикет деловых коммуникаций	Имидж делового человека. Внешний облик делового человека.	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет-ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию

		семинарскому занятию
Тема 11. Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях	Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Стили поведения в конфликте. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией. Профессиональные стрессы: признаки, виды, приемы снятия.	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет-ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию
Тема 12. Особенности деловых коммуникаций с иностранными партнерами. Российская деловая культура: история и современное состояние	Деловые коммуникации с американцами, англичанами, французами, немцами, японцами, китайцами, арабами и др. Российская деловая культура: история и современное состояние.	Разбор теоретических вопросов по теме занятия, работа с учебной (основной и дополнительной), справочной литературой, Интернет-ресурсами. Подготовка докладов, учебных презентаций к семинарскому занятию

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

Примеры заданий для контрольной работы

Вариант 1.

1. Теоретический вопрос.

Психологические типы собеседников. Определение психологического состояния собеседника по его манере говорить.

2. Практическое задание «Убеждать и слушать в деловом общении».

Для создания благожелательной атмосферы общения важно, чтобы все сказанное звучало убедительно. Наибольшей убедительности говорящий достигает, если соблюдает ряд правил: перечислите 10-14 правил и 5-8 советов, которые способствуют убеждению.

Вариант 2.

1. Теоретический вопрос.

Особенности управления конфликтами в организациях.

2. Практическое задание «Спор и критика в деловом общении».

Задание. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики в данном случае.

Ситуация. Подчиненный вам сотрудник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как необходимо вести себя в отношении данного сотрудника?

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости

Аттестация 1 (середина семестра)²

Аттестация студентов по дисциплине в середине семестра осуществляется по результатам работы на семинарских занятиях.

Вид работы	Критерии оценки	Максимальный балл
Активность работы на семинарских занятиях	Студент подготовлен к занятию, имеет все необходимые материалы. Активно отвечает на вопросы преподавателя.	20
Итого баллов за первую половину семестра		20

Аттестация 2 (конец семестра)

Баллы за вторую половину семестра выставляются в соответствии с таблицей.

Вид работы	Максимальный балл
За контрольную работу	10
Активность работы на семинарских занятиях	10
Итого баллов за вторую половину семестра	20

Эти баллы суммируются с результатами аттестации студента в первой половине семестра. Общее количество баллов текущего контроля за весь семестр может составить максимально 40 баллов.

² В соответствии с локальными нормативными актами Финуниверситета аттестация студентов заочной формы обучения проводится за семестр один раз в конце семестра.

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

7.1. Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы

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

Этапы формирования компетенций при изучении дисциплины определяются учебно-тематическим планом дисциплины, представленным в разделе 5.2 РПД. Компетенции формируются в ходе последовательного изучения содержательно связанных между собой разделов (тем) в рамках семинарских учебных занятий.

Результат текущего контроля и промежуточной аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций определяет уровень их сформированности.

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

Вопросы для подготовки к зачету (с указанием проверяемых компетенций)

1. Понятие и виды деловых коммуникаций. Роль деловых коммуникаций в жизни человека. (УК-9, ПКН-1)
2. Коммуникационный процесс: элементы, стили, барьеры. (УК-2, УК-9, ПКН-1)
3. Этапы подготовки публичной речи. (УК-2, УК-9)
4. Мастерство оратора. Способы поддержания внимания аудитории. (УК-2, УК-9)
5. Правила построения эффективной презентации. (УК-2, УК-9)
6. Спор в ходе делового общения. (УК-2, УК-9)
7. Методика и тактика проведения деловой беседы. (УК-2, УК-9, ПКН-1)
8. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами. (УК-2, УК-9, ПКН-1)
9. Деловые совещания и собрания. (УК-2, УК-9, ПКН-1)
10. Прием посетителей, общение между коллегами, между подчиненным и руководителем. (УК-2, УК-9, ПКН-1)
11. Собеседование: взгляд со стороны рекрутера и соискателя. Правила составления резюме. (УК-2, УК-9, ПКН-1)
12. Основные формы невербальной коммуникации: кинесика. Роль взгляда в коммуникации. (УК-2, УК-9)
13. Основные формы невербальной коммуникации: такесика, проксемика.

(УК-2, УК-9)

14. Основные формы невербальной коммуникации: просодика, экстралингвистика. (УК-2, УК-9)

15. Документационное обеспечение деловых коммуникаций: функции, виды и общие правила оформления документов. (УК-2, УК-9)

16. Особенности деловой переписки. Характеристика современного делового письма. (УК-2, УК-9, ПКН-1)

17. Сущность этики деловых коммуникаций. Этические принципы деловых коммуникаций. (УК-2, УК-9)

18. Психологическое воздействие в процессе коммуникаций: механизмы, средства и методы. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях. (УК-2, УК-9)

19. Принципы делового этикета. Имидж делового человека. Визитные карточки в деловой жизни. (УК-2, УК-9, ПКН-1)

20. Этикет делового телефонного разговора. (УК-2, УК-9, ПКН-1)

21. Принципы успешной организации времени делового человека. (УК-2, УК-9, ПКН-1)

22. Конфликты в деловых коммуникациях: понятие, структура, функции, типология. (УК-2, УК-9, ПКН-1)

23. Модель конфликтного процесса и его последствия. Типы конфликтных личностей. (УК-2, УК-9)

24. Профессиональные стрессы в деловых коммуникациях. (УК-2, УК-9, ПКН-1)

25. Особенности деловых коммуникаций с иностранными партнерами. (УК-2, УК-9, ПКН-1)

26. Российская деловая культура: история и современное состояние. (УК-2, УК-9, ПКН-1)

Примеры тестовых заданий
(с указанием проверяемых компетенций)

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с компетенциями / индикаторами достижения компетенции
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.	1. Выберите правильный ответ. Если хотите удивить коллег своей компетентностью, всегда используйте в качестве аргумента или иллюстрации своих выступлений: 1. наглядные примеры; 2. презентацию; 3. ссылки на авторитетов; 4. статистику. 2. Вставьте пропущенное понятие. _____ - слово

			или оборот речи, характерный для стиля деловых бумаг.
	2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета.	1. Выберите правильные ответы. К содержанию деловых писем предъявляются следующие требования: 1) грамотность; 2) поэтичность; 3) точность; 4) краткость. 2. Выберите правильный ответ. Документирование управленческой деятельности охватывает: 1. процессы, относящиеся в записи (фиксации) на различных носителях; 2. процессы, относящиеся к оформлению информации по установленным правилам; 3. все вышеперечисленное; ничего из вышеперечисленного.	
	3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	1) Установите соответствие. Соотнесите тип совещания и его характеристику. 1. оперативное; 2. инструктивное; 3. проблемное. А) доведение до участников совещания какой-либо значимой информации; Б) поиск оптимального решения производственной проблемы; В) текущий анализ дел. 2. Выберите правильные ответы. Какие качества участников способствуют успешному проведению переговоров? 1) компетентность в области обсуждаемых проблем; 2) искренность, умение открыто выражать свои чувства; 3) лингвистическая компетентность; 4) индифферентное отношение к решаемым вопросам. 3. Вставьте понятие. Процесс взаимодействия сторон, предполагающий совместный анализ проблем и достижение	

			согласованного решения - _____.
		4. Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе, профессиональной задачи.	1. Установите соответствие. Соотнесите виды аргументов и их характеристики. 1) сильные аргументы; 2) слабые аргументы; 3) несостоятельные аргументы. А) заключения экспертов; Б) умозаключения, основанные на двух и более отдельных фактах, связь между которыми неясна; В) результаты социологических опросов, проведённых специалистами; Г) доводы личного характера, вытекающие из обстоятельств; Д) домыслы, догадки, предположения; Е) ссылки (цитаты) на авторитеты, неизвестные или малоизвестные слушателям; Ж) Точно установленные и взаимосвязанные факты и суждения, которые вытекают из них. 2. Вставьте пропущенное слово. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это _____ барьеры. смысловые; эмоциональные; физические. 3. Вставьте пропущенное понятие. _____ - наука, которая изучает законы подготовки и произнесения публичных речей с целью оказания желаемого воздействия на аудиторию, чтобы склонить

			людей к своим взглядам и позициям.
УК-9	Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональном общении	1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом и презентации результатов работы.	1. Установите правильную последовательность. Модель коммуникации (формула Г. Лассуэлла) имеет следующую последовательность элементов: А. по какому каналу? В. с каким эффектом? С. сообщает что? D. кому? Е. кто? 2. Выберите правильный ответ. Для правильной оценки сути конфликта и определения путей выхода из него психологи рекомендуют: 1. Выделить основную проблему; 2. Определить причины конфликта; 3. Рассмотреть варианты возможного разрешения конфликта; 4. Выяснить, каковы вероятные следствия каждого из возможных путей разрешения конфликта; 5. Все перечисленное. 3. Вставьте понятие. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы - _____.
		2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении.	1. Вставьте термин. Манера поведения человека, правила учтивости и вежливости, принятые в обществе - _____. 2. Выберите верное утверждение. 1. требования этикета едины во все времена; 2. правила делового, гражданского, воинского этикета не перекликаются; 3. поведение, недопустимое при одних обстоятельствах, приемлемо при других; этикет – формальность, которая в современном мире имеет небольшое значение.
		3. Понимает и	1. Вставьте термин.

		учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач профессиональной деятельности.	Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это _____. эмпатия; рефлексия; экспрессивность. 2. Вставьте пропущенное слово. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это _____ общение. Деловое. Манипулятивное. Светское. Формально-ролевое. 3. Выберите правильный ответ. Какую позицию можно отнести к основным характеристикам имиджа? А) внешний облик (адекватность внешнего вида, привлекательность и т.д.); Б) внутреннее содержание личности и психологические характеристики (интеллект, ценностное содержание личности, цели, склонность к общению, лидерству, направленность на власть); В) варианты А и Б верны.
ПКН-1	Владение основными научными понятиями и категориями экономики и управленческой науки и способность к их применению при решении профессиональных задач	1. Демонстрирует знания терминологии, направлений, школ, современных тенденций менеджмента и позиции российской управленческой мысли.	1. Вставьте понятие. Специалист по подбору персонала на открытые вакансии - _____. 2. Выберите правильный ответ. Резюме не содержит следующую информацию: А) основные личные данные; Б) жизненный опыт; В) опыт работы. 3. Выберите правильные ответы. 1. для повышения эффективности совещания необходимо приглашать только заинтересованных лиц;

			2. совещание должно продолжаться до тех пор, пока не будут решены все вопросы; 3. удобно проводить совещание в конце рабочего дня; 4. в начале совещания руководитель должен четко высказаться сам по обсуждаемой проблеме; необходимо зафиксировать решения совещания.
	2. Реализует способность адаптировать и обобщать результаты современных научных исследований для осуществления научно-исследовательской работы в бакалавриате.		1. Установите соответствие. Соотнесите коммуникационный стиль и его характеристики. 1. директивный; 2. демократический; 3. либеральный. А) совместное обсуждение проблем; Б) руководитель ставит проблему, консультирует; В) приказной тон руководителя; Г) свобода работников при выполнении заданий; Д) строгие указания руководителя; Е) пренебрежение к мнению сотрудников. 2. Установите соответствие. Соотнесите функцию общения и ее характеристику. 1. информационно-коммуникативная; 2. регуляционно-коммуникативная; 3. аффективно-коммуникативная. А. восприятие и понимание другого человека; Б. обмен информацией между двумя индивидами, В. регуляция поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия. 3. Выберите правильный ответ. Чем обусловлен выбор модели общения? А) настроением, эмоциональным состоянием человека в момент выбора модели;

			Б) целями, задачами, которые человек поставил перед собой и хочет реализовать их в процессе общения; В) стилем общения.
--	--	--	--

Примеры практико-ориентированных заданий (с указанием проверяемых компетенций)

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с компетенциями / индикаторами достижения компетенции
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.	1. Какие барьеры могут возникнуть между людьми и помешать полноценной коммуникации: • Женщина 70 лет, 2 детей, 3 внука и мужчина 30 лет, разведен, детей нет, преподаватель колледжа. • Девушка 15 лет, учащаяся 10 класса и мужчина 65 лет, ветеран войны.
		2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета.	1. Составьте деловое письмо на заданную тему. 2. Найдите ошибки в оформлении делового письма.
		3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	1. Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать? К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату. - Почему? – изумился ученик. - Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать. 2. Прочитайте текст, в котором выражено отношение Д. Карнеги к спору. Согласны ли вы с ним? Обоснуйте свою позицию.

			«Ни один человек, который решил действительно преуспеть в жизни, не должен тратить время на личные споры, не говоря уже о том, что он не должен позволять себе выходить из себя и терять самообладание. Уступайте в крупных вопросах, если чувствуете, что вы и ваш собеседник по-своему правы, уступайте и в более мелких вещах, даже наверняка зная, что правы только вы».
		4. Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе, профессиональной задачи.	1. Прочитайте данное высказывание. Как вы его понимаете? Выскажите свое мнение. «Говори так, чтобы тебя не только поняли, но не могли не понять». 2. Прочитайте данное высказывание. Как вы его понимаете? Выскажите свое мнение. «Говори так, чтобы тебя не только поняли, но не могли не понять».
УК-9	Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональном общении	1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом и презентации результатов работы. 2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении.	1. Разрешите ситуацию. Ваш подчиненный одновременно является другом вашей семьи и ценным работником фирмы, но на работе допускает фамильярное отношение с вами, что снижает ваш авторитет как руководителя. Срочно нужно объясниться. Вы говорите: 2. Разрешите ситуацию. В вашей команде появился неформальный лидер, не согласный с проводимой вами политикой и вашими действиями. Из-за этого коллектив начал распадаться на две группировки. Чтобы предотвратить негативные последствия такой ситуации, вы приглашаете неформального лидера на встречу. Вы говорите: 1. Согласны ли вы с утверждением: «Маленькая лож рождает большое недоверие?» Объясните свою позицию. 2. Согласны ли вы с утверждением: «Вежливость – это

			экономическая категория»? Обоснуйте свою позицию. 3. Согласны ли вы с мнением Льва Толстого: «Ты можешь быть умным, ты можешь быть глупым, но <i>тактичным</i> ты быть обязан»? Почему? Объясните свою позицию.
		3. Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач профессиональной деятельности.	1. Разрешите ситуацию. Ваш секретарь довольно часто опаздывает на работу и каждый раз объясняет это достаточно уважительной причиной. Она хорошо и ответственно выполняет все поручения, но из-за ее опозданий вы не всегда успеваете вовремя начать намеченную вами работу. Вам бы не хотелось ее увольнять, но сегодня все повторилось снова. Вы говорите: 2. Разрешите ситуацию. Руководитель направляет двух работников в командировку, но один наотрез от этого отказывается, мотивируя плохими межличностными отношениями между ними. Вы говорите:
ПКН-1	Владение основными научными понятиями и категориями экономики и управленческой науки и способность к их применению при решении профессиональных задач	1. Демонстрирует знания терминологии, направлений, школ, современных тенденций менеджмента и позиции российской управленческой мысли.	1. Проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по- вашему, означает «уметь общаться»? «Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире». 2. Разрешите ситуацию. Руководитель направляет двух работников в командировку, но один наотрез от этого отказывается, мотивируя плохими межличностными отношениями между ними. Вы говорите:
		2. Реализует способность адаптировать и обобщать результаты современных научных исследований для осуществления научно-исследовательской	1. Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С. Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник,

		работы в бакалавриате. претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр. Эпизод первый: заключение трудового соглашения. «Нужен мне работник: Повар, конюх, плотник. А где мне найти такого Служителя не слишком дорогого?» Балда говорит: «Буду служить тебе славно, Усердно и очень исправно, В год за три щелка тебе по лбу, Есть же мне давай вареную полбу». Призадумался поп, Стал себе почесывать лоб. Щелк щелку ведь рознь. Да понадеялся он на русский авось. Поп говорит Балде: «Ладно. Не будет нам обоим накладно...» Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям. Все ли условия соглашения выполняются? Как выполнил Балда свои обязанности? Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением. Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною». В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».
--	--	--

Процедура проведения зачета и пример билета к зачету

Зачет по дисциплине «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» проводится в устной форме. На зачете студенту предлагается билет, включающий один теоретический вопрос, три тестовых задания и одно практико-ориентированное задание. На подготовку к ответу отводится 30 минут.

Пример билета к зачету

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования «ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ» (Финансовый университет) Орловский филиал	
Кафедра	Математика, информатика и общегуманитарные дисциплины
Дисциплина	Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	Финансовый менеджмент
Форма обучения	очная/заочная
Семестр	2/1

БИЛЕТ № __

I. Теоретический вопрос (23 балла).

Особенности деловой переписки. Характеристика современного делового письма.

II. Тестовые задания (9 баллов).

1. Выберите правильные ответы.

Критика - это

1. обсуждение, разбор чего-либо с целью оценить достоинства, обнаружить и исправить недостатки;
2. отрицательное суждение о чем-либо;
3. отрицательное суждение о ком-либо;
4. высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека;
5. грубое агрессивное осуждение, поношение или осмеяние дел и поступков человека.

2. Установите соответствие.

Коммуникации	Сущность
1) горизонтальные	А) установление коммуникационного взаимодействия между субъектами, принадлежащими к разным иерархическим уровням
2) вертикальные	Б) установление коммуникационного взаимодействия между субъектами, принадлежащими к одному и тому же иерархическому уровню

- 3) диагональные
- В) установление коммуникационного взаимодействия между сотрудником организации и клиентом
- Г) установление коммуникационного взаимодействия между деловыми партнерами разных организаций

1. Установите правильную последовательность.

Модель коммуникации (формула Г. Лассуэлла) имеет следующую последовательность элементов:

- А) по какому каналу?
Б) с каким эффектом?
В) сообщает что?
Г) кому?
Д) кто?

III. Практико-ориентированное задание (28 баллов).

Компания UPS стремилась стать конкурентом Почтовой службе США и победила. Она специализируется на доставке небольших посылок, ежедневно вручая более 13 млн. посылок клиентам. Рекламные ролики по телевидению спрашивают: «Чем Коричневый гигант может вам помочь?», что свидетельствует о намерении компании расширять деятельность по оказанию глобальных информационных услуг.

Деятельность работников компании регламентируется разнообразными четкими правилами и процедурами. Как загрузить грузовик, как закрепить привязные ремни, как ходить, как носить ключи. Требуется носить чистую униформу каждый день, черные или коричневые туфли, нельзя носить бороду, волосы не должны касаться воротничка и т.д.

Контролеры ежедневно проводят трехминутные инспекции водителей грузовиков. За рабочим столом не разрешается ни есть, ни пить. В компании четко осуществляется жесткое разделение труда. В ней процветает писанина, но одновременно компания является лидером в использовании новых технологий. Водители используют карманные компьютеры, чтобы учитывать все – от расхода топлива и пройденных километров до информации о доставленных посылках. Все водители ежедневно получают распечатки, содержащие информацию о целях и планируемых результатах.

Вопросы:

1. Дайте характеристику коммуникативной модели компании UPS, оценив ее позитивные и негативные стороны.
2. Назовите особенности вербальной и невербальной коммуникации компании UPS. Какое влияние они оказывают на конкурентоспособность компании?

Подготовил: _____ ФИО

На основе перечня теоретических вопросов, тестов и практико-ориентированных заданий, утвержденного на заседании кафедры, протокол № ____ от _____ (дата)

Утверждаю:
Зав. кафедрой _____ ФИО «__» _____ 20__ г.

Критерии оценивания

Оценка знаний по 100-балльной шкале проводится в соответствии с нормативными документами Финуниверситета. Основные требования к результатам освоения дисциплины изложены в таблице 6.

Таблица 6

Требования к результатам освоения дисциплины	Оценка	Баллы (рейтинговая оценка)
Глубокое усвоение всего материала рабочей программы, логически стройное его изложение, умение применить теоретические знания на практике, выполнение текущей работы в семестре.	<i>зачтено</i>	86-100 ³
Твердые знания материала рабочей программы, грамотное его изложение, допустимы некоторые неточности в ответе на вопросы, правильное применение теоретических положений на практике, выполнение текущей работы в семестре.	<i>зачтено</i>	70-85
Знание только базового материала курса, допустимы неточности в ответе на вопросы, недостаточно правильные формулировки, нарушение логической последовательности в изложении теоретического материала, затруднения при применении знаний на практике, выполнение текущей работы в семестре.	<i>зачтено</i>	50-69
Незнание значительной части материала рабочей программы, неумение сформулировать правильные ответы на вопросы билета, невыполнение практико-ориентированного задания.	<i>не зачтено</i>	0-49

Конкретное содержание знаний и умений, которые формируются в ходе освоения дисциплины, представлено в разделе 2.

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

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».

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

а) основная:

1. Деловые коммуникации: учебное пособие / под ред. Т.Ю. Анопченко. – М.: КНОРУС, 2021. – 244 с. // [Электронный ресурс] ЭБС: <https://www.book.ru/book/936313>
2. Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Деловые коммуникации: учебник. – М.:

³ Указывается общее количество баллов по итогам текущего контроля и промежуточной аттестации.

КНОРУС, 2019. – 300 с. // [Электронный ресурс] ЭБС: <https://www.book.ru/book/931096>

3. Шарков Ф.И., Комарова Л.В. Деловые коммуникации: учебник. – М.: КНОРУС, 2018. – 222 с. // [Электронный ресурс] ЭБС: <https://www.book.ru/book/926567>

б) дополнительная:

4. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 190 с. // [Электронный ресурс] ЭБС: <https://znanium.com/read?id=354559>

5. Папкова О.В. Деловые коммуникации: Учебник. – М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2020. – 160 с. // [Электронный ресурс] ЭБС: <https://znanium.com/read?id=359428>

6. Чернышова Л.И. Деловые коммуникации: учебник / Чернышова Л.И., Новиков А.В., Киселева Н.И. – М.: КноРус, 2019. – 280 с. // [Электронный ресурс] ЭБС: <https://www.book.ru/book/931775>

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

1. Информационно-образовательный портал Финансового университета. – URL: <http://portal.fa.ru> (доступ по логину и паролю).
2. Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». – URL: <http://window.edu.ru> (доступ свободный).
3. Электронно-библиотечная система (ЭБС). – URL: <http://portal.fa.ru> (доступ через Информационно-образовательный портал Финансового университета).

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Цель методических рекомендаций – обеспечить студенту бакалавриата (далее – студенту) оптимальную организацию процесса изучения дисциплины, а также выполнения различных форм самостоятельной работы.

10.1. Методические рекомендации по изучению дисциплины

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины (далее – РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися в учебно-методическом кабинете филиала и на кафедре.

Студентам следует:

- ознакомиться с рабочей программой дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности»;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал соответствующей темы занятия;

- на тренингах общения соблюдать правила групповой работы (активность, конфиденциальность, запрет на критику, активное слушание);
- особое внимание уделить подготовке тем из раздела «Самостоятельная работа»;
- при подготовке выступления на практическом занятии следует учесть, что выступление должно сопровождаться презентацией.

10.2. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Выполнение контрольной работы является необходимой формой текущего контроля знаний студентов. Значение контрольной работы определяется рядом факторов: самостоятельным углубленным изучением и усвоением программного материала; приобретением необходимых навыков в работе с учебниками, учебными пособиями и разнообразными источниками; освоением методики и норм изложения и оформления изученного материала.

В ходе выполнения работы студент должен показать умения:

- применять теоретические знания на практике;
- критически оценивать собранный материал по конкретной проблеме;
- формировать и выражать свою точку зрения;
- обосновывать и формулировать выводы.

Контрольная работа выполняется студентом самостоятельно, внеаудиторно.

При изложении материала по теоретическому вопросу надо стремиться к самостоятельности. Запрещается переписывание текста учебников, учебных пособий, статей. При необходимости в тексте контрольной работы допускаются ссылки на использованную литературу.

Ответ на практическое задание предполагает умение студента высказать свое мнение, проанализировав предложенную ситуацию.

Обязательным элементом контрольной работы является список литературы.

Примерный вариант контрольной работы представлен в п. 6.2. Полный текст контрольной работы и порядок распределения вариантов приведены в **Методических указаниях по выполнению контрольной работы**, которые вместе с другими учебно-методическими материалами можно получить в электронном виде в учебно-методическом кабинете филиала. Перечень доступных учебно-методических материалов представлен в таблице 7.

Таблица 7

Наименование методических материалов для обучающихся	Год утверждения	Местонахождение материала
Методические материалы для изучения дисциплины	2020	Учебно-методический кабинет филиала, папка «Для студента»
Методические	2020	Учебно-методический кабинет филиала,

указания по выполнению контрольной работы и варианты контрольной работы		папка «Для студента»
Методические материалы для подготовки к промежуточной аттестации	2020	Учебно-методический кабинет филиала, папка «Для студента»

10.3. Методические рекомендации по работе с литературой

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию, написание контрольной работы, доклада и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы.

Рекомендации студенту:

- выбранную монографию или статью целесообразно внимательно просмотреть. В книгах следует ознакомиться с оглавлением и научно-справочным аппаратом, прочитать аннотацию и предисловие. Целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения.

Такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие – прочитать быстро;

- при работе с литературными источниками целесообразно выделять важную информацию;

- можно выделить следующие виды записей при работе с литературой:

Конспект – краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Цитата – точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника.

Тезисы – концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

Аннотация – очень краткое изложение содержания прочитанной работы.

Резюме – наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают вырабатывать навыки явного изложения в письменной форме тех или иных теоретических вопросов.

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. Microsoft Office.

11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» – URL: <http://www.consultant.ru/>
2. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ». – URL: <http://www.garant.ru>

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

Не используется.

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 учебные аудитории для проведения лекций, семинарских и практических занятий, выполнения курсовых 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 должны быть укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, предназначенными для представления учебной информации обучающимся.

Проведение лекций и семинаров в рамках дисциплины осуществляется в помещениях:

- оснащенных демонстрационным оборудованием;
- оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет»;
- обеспечивающих доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Практические занятия по дисциплине проводятся в оборудованных компьютерных классах.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети

«Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.