

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Институт экономики, управления и сервиса  
Кафедра "Политическая экономия и современные бизнес-процессы"

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Е. Ю. Меркулова  
«20» января 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.ДВ.1.2 Деловые коммуникации

Направление подготовки/специальность: 38.05.01 - Экономическая безопасность

Профиль/направленность/специализация: Экономико-правовое обеспечение  
экономической безопасности

Уровень высшего образования: специалитет

Квалификация: Экономист

год набора: 2018

**Автор программы:**

Кандидат экономических наук, доцент Бурмистрова Алевтина Анатольевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.05.01 - Экономическая безопасность (уровень специалитета) (приказ Министерства образования и науки РФ от «16» января 2017 г. № 20).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры "Политическая экономия и современные бизнес-процессы" «15» января 2021 г. Протокол № 5

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «20» января 2021 г. № 5.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Специалиста.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	20
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	22
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	23

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ОК-4 Способность выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета

ПК-16 Способность использовать при решении профессиональных задач особенности тактики проведения оперативно-служебных мероприятий в соответствии со спецификой будущей профессиональной деятельности

### 1.2 Виды и задачи профессиональной деятельности по дисциплине:

- правоохранительная

### 1.3 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Знания и умения, необходимые для формирования трудового действия / компетенции
	ОК-4 Способность выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета	<p>Знает и понимает: основные нормы и функции служебного этикета</p> <p>Умеет (способен продемонстрировать): осуществлять с позиции этики и морали выбор норм поведения в конкретных служебных ситуациях; соблюдать правила вежливости и культуры поведения в профессиональной деятельности</p> <p>Владеет: навыками поведения в служебном коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета</p>
	ПК-16 Способность использовать при решении профессиональных задач особенности тактики проведения оперативно-служебных мероприятий в соответствии со спецификой будущей профессиональной деятельности	<p>Знает и понимает: критерии активной гражданской позиции в профессиональной деятельности; особенности тактики проведения оперативно-служебных мероприятий; специфику будущей профессиональной деятельности</p> <p>Умеет (способен продемонстрировать): оперировать специальными знаниями в профессиональной деятельности; занимать активную гражданскую позицию; использовать при решении профессиональных задач особенности тактики проведения служебных мероприятий</p> <p>Владеет: способностью к восприятию и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; навыками проведения оперативно-служебных мероприятий в соответствии со спецификой будущей профессиональной деятельности</p>

### 1.4 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ОК-4 Способность выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета

№	Наименование	Форма обучения
—/—	—/—/—	

п/п	дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Очная (семестр)			Заочная (семестр)		
		1	7	8	1	7	8
1	Адаптационная дисциплина для инвалидов и лиц с ОВЗ "Профессиональная этика и служебный этикет"	+			+		
2	Профессиональная этика и служебный этикет	+			+		
3	Специальная подготовка		+	+		+	+

ПК-16 Способность использовать при решении профессиональных задач особенности тактики проведения оперативно-служебных мероприятий в соответствии со спецификой будущей профессиональной деятельности

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения							
		Очная (семестр)				Заочная (семестр)			
		1	6	7	8	1	6	7	8
1	Адаптационная дисциплина для инвалидов и лиц с ОВЗ "Профессиональная этика и служебный этикет"	+				+			
2	Практика по получению первичных профессиональных умений, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности		+				+		
3	Профессиональная этика и служебный этикет	+				+			
4	Специальная подготовка			+	+			+	+

## 2. Место дисциплины в структуре ОП специалитета:

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к вариативной части учебного плана ОП по направлению подготовки 38.05.01 - Экономическая безопасность.

Дисциплина «Деловые коммуникации» изучается в 1 семестре.

## 3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 3 з.е.

Очная: 3 з.е.

Заочная: 3 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
Контактная работа	36	10
Лекции (Лекции)	18	4
Практические (Практ. раб.)	18	6
Самостоятельная работа (СР)	36	89
Экзамен	36	9

### 3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.						Формы текущего контроля
		Лекции		Практ. раб.		СР		
		О	З	О	З	О	З	
1 семестр								
1	Деловое общение и этика	2	1	2	1	6	16	Собеседование/опрос
2	Этические особенности типов личности.	4	-	4	1	6	12	Собеседование/опрос; Реферат
3	Структура делового общения	4	1	2	1	6	16	Собеседвание/опрос
4	Этические принципы деловых отношений	2	-	4	1	6	13	Собеседование/опрос
5	Психологические основы деловых отношений.	4	1	2	1	6	16	Собеседование/опрос
6	Ведение переговоров с деловыми партнерами	2	1	4	1	6	16	Тестирование

### Тема 1. Деловое общение и этика (ОК-4)

#### Лекция.

Виды общения. Предмет, особенности и задачи делового общения. Основные виды делового общения: Когнитивное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное. Правила убеждения собеседника: правило Гомера, Сократа, Паскаля и т.д. Служебное, прямое и косвенное, вербальное и невербальное деловое общение. Стили делового общения: ритуальный, манипулятивный, гуманистический. Четыре индивидуальных стиля делового общения. Основные формы делового общения: Деловая беседа, деловые переговоры, дискуссия, деловое совещание, публичное выступление, телефонные разговоры, деловая переписка и т.д. Противоречивая сущность мотивации делового общения. Определение этики делового общения. Основной этический принцип – максима этики деловых отношений. Сложные этические ситуации

#### Практическое занятие.

1. Этические проблемы деловых отношений.
2. Этика деловых отношений в работе менеджера.
3. Оформление документов деловой этики.
4. Конкуренция: этические и психологические проблемы.
5. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.

6. Психологические и этические проблемы корпоративной культуры организации.
7. Общение как инструмент формирования позитивной репутации.
8. Этические проблемы разрешения конфликтных ситуаций.
9. Психологический террор в управлении персоналом организации.
10. Манипуляции и «грязные технологии» в деловом общении

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Углубленное изучение материалов темы.
2. Решение задач:

##### *Ситуация № 1.*

Вы получили два срочных задания: от непосредственного и вышестоящего начальника. Необходимо срочно начать работу, времени для согласования сроков нет.

##### *Варианты решения ситуации:*

- А. Начну выполнять задание того, кого больше уважаю.
- Б. Буду выполнять задание наиболее важное на мой взгляд.
- В. Сначала выполню задание вышестоящего начальника.
- Г. Буду выполнять задание непосредственного начальника.

##### *2. Ситуация № 2.*

Хозяин кабинета сказал: «Слушаю Вас», но сам при этом пишет. Какой вариант делового общения приемлем в данной ситуации:

- А. Поприветствовать руководителя.
- Б. Молчать и ждать.
- В. Громко кашлянуть.
- Г. Сказать, что придете в следующий раз.

##### *3. Ситуация № 3.*

Руководитель говорит женщине «бальзаковского» возраста, что он уже второй раз справляется о нужном документе. Она отвечает: «Я хочу сделать как можно лучше. Если я не устраиваю Вас, скажите прямо!».

##### *Варианты ответов руководителя:*

- А. Не нервничайте, не вижу повода.
- Б. Вам трудно работать со мной, может с возрастом у меня характер портится.
- В. Почему Вы делаете такие выводы?
- Г. Я знаю, что вы старательны. Наверное, я не сказал Вам, как срочно нужен этот документ.

## **Тема 2. Этические особенности типов личности. (ПК-16)**

### **Лекция.**

Определение и основные характеристики индивидуальных стилей делового общения: стиль 1. – ориентация на действия (результат), стиль 2 – ориентация на процесс, стиль 3 - ориентация на людей, стиль 4 - ориентация на концепции и инновации. Рекомендации по этике деловых отношений, если партнер принадлежит к другому стилю. Зависимость индивидуального стиля делового общения от этического типа личности, моральных ценностей, экстраверсии и интроверсии, типа по Майерс-Бриггс, жизненного опыта, а также характерного для данного общества вида общения.

### **Практическое занятие.**

1. На какие моральные принципы общения между людьми указывали мыслители древности?
2. Какова манера общения делового человека?
3. Дайте характеристику невербальным средствам делового общения. Какие виды жестов Вы знаете? Дайте им характеристику.
4. В чем заключается эффективность использования электронных средств связи в бизнесе?

#### **Задания для самостоятельной работы.**

Углубленное изучение материалов темы

Отобразите схематично основные характеристики индивидуальных стилей делового общения. Подготовьте памятку-рекомендации по этике деловых отношений.

### Тема 3. Структура делового общения (ПК-16)

#### Лекция.

.Деловое общение как взаимодействие в русле транзакционного анализа Э.Берна. Понятия блоков Р(родитель), Д(дитя) и В(взрослый) как состояния «Я», транзакционного стимула (S) и транзакционной реакции (R). Диаграмма взаимодействий. Значение трех форм транзакций – параллельных (дополнительных), пересекающихся и скрытых – в сфе-ре делового взаимодействия. «Эмоциональное выгорание». Типичные манипуляции и защита от них. Сочетания Р, Д и В в поведении человека и их значение для деловой характеристики партнера и делового взаимодействия.

#### Практическое занятие.

Консенсус в современном обществе: проблемы и пути достижения.

2. Групповые интересы и цели в современном обществе как фактор конфликтов.
3. Роль инновационных конфликтов в развитии организации.
4. Социально-психологический климат трудового коллектива как основа конструктивного развития конфликтов

#### Задания для самостоятельной работы.

1. Углубленное изучение материалов темы
2. Проведите транзактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».
3. Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

### Тема 4. Этические принципы деловых отношений (ОК-4)

#### Лекция.

Двенадцать принципов ведения дела в России. Десять экуменических («вселенских») принципов делового поведения американского исследователя Л. Хосмера. Принцип, основанный на категорическом императиве И. Канта. Этика деловых отношений традиционного общества, в учении Конфуция, в западно-европейской культурной традиции.

#### Практическое занятие.

Почему в морали абсолютом является понятие добра, но не суждения о нем, не конкретные его виды, не земные воплощения?

Меньшее добро – зло, но меньшее зло – не есть добро. Откуда такая асимметрия?

Добро обязательно нуждается в личности для своего воплощения. А зло?

То, что доброму не всегда достается счастье, понятно. Тогда злой человек должен быть более счастливым? Отчего же он все-таки бывает несчастен?

Злой человек и безнравственный человек – это одно и то же?

Существуют ли общие правила, которыми человек должен руководствоваться при выборе добра и зла или он должен всякий раз опираться только на собственные представления о моральных нормах?

#### Задания для самостоятельной работы.

Углубленное изучение материалов темы

Сравните два высказывания:

Древнегреческий философ Пиррон: «Нельзя достичь всеобщего согласия в том, что хорошо, в том, что желательно, что нежелательно. И нашим правилом должно быть воздержаться от всякого суждения и оценки».



Н.Г. Чернышевский: «Кто гладит по шерсти всех и вся, тот, кроме себя, не любит никого и ничего; кем довольны все, тот не делает ничего доброго. Потому что добро невозможно без оскорбления зла. Кто никого не ненавидит, тому никто ничем не обязан».

Кто, по-вашему, прав? К чему может привести позиция быть нейтральным по отношению к добру и злу? Из чего исходит человек в одобрении добра или осуждении зла?

## **Тема 5. Психологические основы деловых отношений. (ОК-4)**

### **Лекция.**

Положения общей и социальной психологии, помогающие глубже понять проблемы деловых отношений. Основы психоанализа. Спонтанная психическая дифференциация деловых партнеров по полу, а также осуществление нравственного контроля за поведением партнеров (Super Ego). Роль закона конгруэнтности американского психолога К.Роджера в деловых отношениях, идеи ассимиляции и контраста, а также инсайт в деловом общении (гештальтпсихология). Значение теории личностных конструктов Дж. Келли (когнитивное направление).

### **Практическое занятие.**

1. Этические проблемы деловых отношений.
2. Проблема контроля качества деловой этики в организации.
3. Критические сферы этического регулирования в организации.
4. Деловое общение в формировании имиджа успешного менеджера.
5. Общение как социально-психологическая проблема.
6. Отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной работой.
7. Визуальные, акустические, тактильные, кинесические, проксемические, акустические, паралингвистические и экстралингвистические средства общения.
8. Психологические типы собеседников.
9. Язык менеджера. Культура речи.
10. Место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.

### **Задания для самостоятельной работы.**

Углубленное изучение материалов темы.

Подготовьте доклад и презентацию по одному из вопросов практического занятия.

## **Тема 6. Ведение переговоров с деловыми партнерами (ОК-4)**

### **Лекция.**

Подготовка, техника и тактика ведения переговоров. Этапы подготовки переговоров. Содержательность предлагаемого переговорного процесса. Две принципиально отличающихся подготовки ведения переговоров: а) позиционный торг; б) принципиальные переговоры. Три типа решений проблемы на переговорах: а) компромисс, б) принципиально новое решение, в) асимметричное решение. Тактика ведения переговоров реализуется с помощью следующих приемов: а) уклонение от борьбы; б) затягивание переговоров («салями»); в) пакетирование; г) завышение требований; д) расстановка ложных акцентов; е) выдвижение требований в последнюю минуту. Формирование и развитие навыков ведения переговоров

### **Практическое занятие.**

1. Подготовка, техника и тактика ведения переговоров.
2. Этапы подготовки переговоров.
3. Содержательность переговорного процесса.
4. Три типа решений проблемы на переговорах.
5. Тактика ведения переговоров.

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Углубленное изучение материалов темы.
2. Составить план подготовки и проведения:

- собеседования с подчиненным,
- презентации для клиентов,
- переговоров с деловыми партнерами,
- презентации проекта руководителю,
- совещания рабочей группы.

#### 4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

##### 4.1. Распределение баллов:

1 семестр

- текущий контроль – 50 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов
- ответ на экзамене: не более 30 баллов

##### Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки

1.	Деловое общение и этика	Собеседование/опрос	10	<p>Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.</p> <p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность ответа по содержанию;</li> <li>- полнота и глубина ответа;</li> <li>- сознательность ответа;</li> <li>- логика изложения материала;</li> <li>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;</li> <li>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;</li> <li>- использование дополнительного материала;</li> <li>- рациональность использования времени, отведенного на задание.</li> </ul> <p>7-10 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современного права</p> <p>3-6 баллов - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современного права.</p> <p>1-2 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему.</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
----	-------------------------	---------------------	----	---

2.	Этические особенности типов личности.	Собеседование/опрос	10	<p>Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.</p> <p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность ответа по содержанию;</li> <li>- полнота и глубина ответа;</li> <li>- сознательность ответа;</li> <li>- логика изложения материала;</li> <li>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;</li> <li>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;</li> <li>- использование дополнительного материала;</li> <li>- рациональность использования времени, отведенного на задание.</li> </ul> <p>7-10 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современного права</p> <p>3-6 баллов - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современного права.</p> <p>1-2 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему.</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
----	---------------------------------------	---------------------	----	---

		Реферат	10	<p>Устное выступление автора по результатам доклада/реферата сосредоточено на принципиальных вопросах, таких как: актуальность темы исследования; методологический аппарат и основные научные подходы (школы), занимавшиеся решением вопросов; новизна работы и основные выводы, сформулированные в ходе изучения материала.</p> <p>Индивидуальная защита предполагает раскрытие личностного аспекта автора доклада/реферата в ходе работы над темой. Необходимо обосновать выбор темы и привести собственные методы и способы работы над проблемой, вынесенной в заглавие. Приведены оригинальные находки, собственные суждения, интересные факты и идеи, полученные в ходе разработки материала. В докладе должна быть отражена личностная значимость проделанной работы и намечены перспективы продолжения исследования. Возможны презентации, раздаточный материал, слайды и т.д.</p> <p>10 баллов – студент грамотно выстраивает логику своего доклада по материалам реферата, раскрывает тему исследования, опираясь на результаты теоретических и эмпирических исследований современной социологии образования последних 3-5 лет, демонстрирует оригинальные находки в решении проблемы, намечены перспективы исследования, продемонстрированы хорошие ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов. Грамотные ответы на дополнительные вопросы</p> <p>9-7 балла - студент грамотно выстраивает логику своего доклада по материалам реферата, раскрывает тему исследования, опираясь на результаты теоретических или эмпирических исследований современной социологии образования последних 5 лет, демонстрирует отдельные оригинальные находки в решении проблемы, перспективы исследования намечены отдельными штрихами, продемонстрированы хорошие ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов. Даны грамотные ответы на отдельные дополнительные вопросы</p> <p>6-5 балла - логика выступления в отдельных местах нарушается, тема исследования раскрывается, опираясь на результаты теоретических исследований современной социологии образования последних 10 лет, отсутствуют оригинальные находки в решении проблемы, перспективы исследования намечены пунктирно, продемонстрированы средние ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов, ответы на вопросы требуют уточнения.</p> <p>4-2 балла – представленные результаты в массе своей не новы, ответ представляет собой простое зачитывание текста, отдельные ответы на дополнительные вопросы требуют уточнения</p> <p>1 балл - представленные результаты в массе своей не новы, ответ представляет собой простое зачитывание текста, студент не может дать ответы на дополнительные вопросы</p>
--	--	---------	----	---

3.	Структура делового общения	Собеседвание/опрос(контрольный срез)	10	<p>Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.</p> <p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность ответа по содержанию;</li> <li>- полнота и глубина ответа;</li> <li>- сознательность ответа;</li> <li>- логика изложения материала;</li> <li>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;</li> <li>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;</li> <li>- использование дополнительного материала;</li> <li>- рациональность использования времени, отведенного на задание.</li> </ul> <p>7-10 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современного права</p> <p>3-6 баллов - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современного права.</p> <p>1-2 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему.</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
----	----------------------------	--------------------------------------	----	---

4.	Этические принципы деловых отношений	Собеседование/опрос	10	<p>Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.</p> <p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность ответа по содержанию;</li> <li>- полнота и глубина ответа;</li> <li>- сознательность ответа;</li> <li>- логика изложения материала;</li> <li>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;</li> <li>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;</li> <li>- использование дополнительного материала;</li> <li>- рациональность использования времени, отведенного на задание.</li> </ul> <p>7-10 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современного права</p> <p>3-6 баллов - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современного права.</p> <p>1-2 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему.</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
----	--------------------------------------	---------------------	----	---

5.	Психологическое основы деловых отношений.	Собеседование/опрос	10	<p>Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.</p> <p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность ответа по содержанию;</li> <li>- полнота и глубина ответа;</li> <li>- сознательность ответа;</li> <li>- логика изложения материала;</li> <li>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;</li> <li>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;</li> <li>- использование дополнительного материала;</li> <li>- рациональность использования времени, отведенного на задание.</li> </ul> <p>7-10 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современного права</p> <p>3-6 баллов - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современного права.</p> <p>1-2 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему.</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
6.	Ведение переговоров с деловыми партнерами	Тестирование(контрольный срез)	10	<p>Время ответа на вопросы теста составляет 45 минут.</p> <p>Тест содержит 30 вопросов:</p> <p>10 баллов – студент правильно отвечает на 100% вопросов в тесте.</p> <p>9 баллов – студент правильно отвечает на 90% вопросов в тесте.</p> <p>8 баллов – студент правильно отвечает на 80% вопросов в тесте.</p> <p>7 баллов – студент правильно отвечает на 70% вопросов в тесте.</p> <p>6 баллов – студент правильно отвечает на 60% вопросов в тесте.</p> <p>5 баллов – студент правильно отвечает на 50% вопросов в тесте.</p> <p>4 балла – студент правильно отвечает на 40% вопросов в тесте.</p> <p>3 балла – студент правильно отвечает на 30% вопросов в тесте.</p> <p>2 балла – студент правильно отвечает на 20% вопросов в тесте.</p> <p>1 балл – студент правильно отвечает на 10% вопросов в тесте.</p> <p>Менее 10% правильных ответов – баллы не начисляются.</p>



7.	Премияльные баллы	20	Дополнительные премияльные баллы могут быть начислены: - за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 20 баллов; - постоянная активность во время практических занятий – 10 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплины – 20 баллов; - участие в выставке по тематике изучаемой дисциплины – 20 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 10 / 15 / 20; решение кейсов по курсу – 10 баллов за кейс.
8.	Ответ на экзамене	30	25-30 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «отлично». 18-24 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «хорошо», 10-17 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «удовлетворительно»
9.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы на экзамене	70	Добор: студент может предоставить все задания текущего контроля и контрольные срезы
10.	Итого за семестр	100	

Итоговая оценка по экзамену выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

#### 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

### Реферат

#### Тема 2. Этические особенности типов личности.

1. История этических учений и их отражение в философии ПР и Рекламе.
2. Этика специалиста по ПР и рекламе в формировании общественного мнения.
3. Проблемы профессиональной этики юриста.
4. Основные элементы делового этикета.
5. Гуманистическая этика.
6. Этика и культура.
7. Проблемы человека в этике XX века.
8. Буддизм, христианство и ислам о человеке и смысле его жизни.
9. Проблема агрессии и жестокости в работах З. Фрейда.
10. Этика персонализма.

11. Кодекс рыцарской чести – реализм или романтизм?
  12. Бюргерский нравственный образец и его эволюция.
- Роль общественного мнения в моральной жизни общества

### Собеседование/опрос

#### Тема 1. Деловое общение и этика

1. Условия и особенности развития деловой культуры в России и реклама.
2. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.
3. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы в рекламном бизнесе.
4. Психологические аспекты делового общения.
5. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
6. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.
7. Деловые переговоры при организации рекламной кампании и деловое общение.
8. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
9. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
10. Особенности деловой переписки в рекламном деле.

### Тестирование

#### Тема 6. Ведение переговоров с деловыми партнерами

1. Речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем:  
деловые переговоры  
**деловая беседа**  
деловое совещание  
деловое обсуждение
2. Вопросы не для получения информации, а для того, чтобы быстрее получить согласие или подтверждение ранее достигнутой договоренности, относятся к группе:  
переломных  
открытых  
риторических  
**закрытых**
3. Вопросы, которые задают, когда нужны дополнительные сведения, когда хотят выяснить мотивы и позицию собеседника, относятся к группе:  
переломных  
**открытых**  
риторических  
закрытых
4. Вопросы, которые задаются в том случае, когда уже получено достаточно информации по одной проблеме и собеседники хотят переключиться на другую, относятся к группе:  
**переломных**  
открытых  
риторических  
закрытых
5. При высказывании каких замечаний позиция собеседника имеет под собой эмоциональную почву и все логические аргумента бесполезны:  
ироничных

**предубеждения**

субъективных

с целью проявить себя

6. При высказывании каких замечаний собеседник показывает, что не поддался вашей аргументации и в данном вопросе максимально беспристрастен:

ироничных

предубеждения

субъективных

**с целью проявить себя**

объективных

## 4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

**Типовые вопросы экзамена (ОК-4, ПК-16)****Типовые вопросы для экзамена**

1. Понятие общения и коммуникации.
2. Содержание общения.
3. Функции общения.
4. Уровни общения.
5. Структура (стороны) общения.
6. Коммуникативная сторона общения.
7. Перцептивная сторона общения.
8. Интерактивная сторона общения.
9. Невербальное общение и его элементы.
10. Понятие о трансактном анализе общения. Устройство человеческой психики в трансактном анализе.
11. Общее понятие о трансактах. Параллельные трансакты.
12. Перекрёстные трансакты.
13. Скрытые трансакты.
14. История исследования личности.
15. Три школы изучения личности.

**Типовые задания для экзамена (ОК-4, ПК-16)**

1. Подготовьте сообщение на одну – две минуты, логически связав между собой следующие темы: «Китайское искусство фен-шуй» и «Протезирование зубов».
2. Составьте логически завершённый фрагмент выступления (не более 2х минут), в который следует включить следующее: «Единственные настоящие поэты нашего времени служат в рекламных агентствах».
3. Вспомните свой любимый цвет. Составьте текст убеждающий других, что это такое цвет лучший в мире.

## 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
	ОК-4	Демонстрирует высокий уровень знаний деловой коммуникации. Анализирует составные элементы процесса профессионального общения, владеет навыками деловой коммуникации. Выделяет междисциплинарные связи. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, хорошим языком, аргументировано

«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-16	Демонстрирует высокий уровень знаний гражданской позиции в профессиональной деятельности. Анализирует особенности тактики поведения оперативно-служебных мероприятий, владеет навыками будущей профессиональной деятельности. Выделяет междисциплинарные связи. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, хорошим языком, аргументировано
	ОК-4	Демонстрирует достаточный уровень знаний деловой коммуникации. Анализирует составные элементы процесса профессионального общения, владеет навыками деловой коммуникации, но допускает некоторые погрешности. В отдельных примерах может выделить междисциплинарные связи. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком.
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-16	Демонстрирует достаточный уровень знаний гражданской позиции в профессиональной деятельности. Анализирует особенности тактики поведения оперативно-служебных мероприятий, владеет навыками будущей профессиональной деятельности, но допускает некоторые погрешности. В отдельных примерах может выделить междисциплинарные связи. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком.
	ОК-4	Демонстрирует не достаточный уровень знаний деловой коммуникации. Плохо анализирует составные элементы процесса профессионального общения, затрудняется в деловой коммуникации. Неуверенно определяет междисциплинарные связи. Ответ не всегда логично выстроен, материал излагается без применения научной терминологии.
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-16	Демонстрирует не достаточный уровень знаний гражданской позиции в профессиональной деятельности. Плохо анализирует особенности тактики поведения оперативно-служебных мероприятий, затрудняется в работе профессиональной терминологией. Неуверенно определяет междисциплинарные связи. Ответ не всегда логично выстроен, материал излагается без применения научной терминологии.
	ОК-4	Демонстрирует слабый уровень знаний деловой коммуникации. Не может анализировать составные элементы процесса профессионального общения, затрудняется в деловой коммуникации, не знает правила профессионального общения. Не может привести примеры из реальной практики. Не может выделить междисциплинарные связи. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал.
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-16	Демонстрирует слабый уровень знаний гражданской позиции в профессиональной деятельности. Не может анализировать особенности тактики поведения оперативно-служебных мероприятий, затрудняется определить навыки профессиональной деятельности. Не может привести примеры из реальной практики. Не может выделить междисциплинарные связи. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал.
	ОК-4	Демонстрирует слабый уровень знаний деловой коммуникации. Не может анализировать составные элементы процесса профессионального общения, затрудняется в деловой коммуникации, не знает правила профессионального общения. Не может привести примеры из реальной практики. Не может выделить междисциплинарные связи. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал.

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

### 5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

## 5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

## 5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

## 5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Основная литература:**

1. Бабаева, А. В., Мамина, Р. И. Деловое общение и деловой этикет. - Весь срок охраны авторского права; Деловое общение и деловой этикет. - Санкт-Петербург: Петрополис, 2019. - 192 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>
2. Жернакова М. Б. Деловое общение : Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2020. - 370 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/455816>

### **6.2 Дополнительная литература:**

1. Колесникова Н. Л. Деловое общение : учебное пособие. - 11-е изд., стер.. - Москва: Флинта, 2016. - 153 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364145>
2. Скибицкая И. Ю., Скибицкий Э. Г. Деловое общение : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 247 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/455216>
3. Власова Т.И., Шарухин А.П., Данилова М.М. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учеб. пособие для вузов. - 2-е изд., стер.. - М.: Академия, 2008. - 256

### **6.3 Иные источники:**

1. Интернет-энциклопедии - <http://www.rubicon.com/>
2. Каталог образовательных ресурсов сети Интернет - [www.catalog.iot.ru](http://www.catalog.iot.ru)
3. Официальный сайт Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) - [www.wciom.ru](http://www.wciom.ru)
4. Портал научных исследований СМИ и методик журналистского образования - [www.mediascope.ru](http://www.mediascope.ru)

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное программное обеспечение:

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Операционная система Microsoft Windows 10

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

7-Zip 9.20

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
2. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>
3. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
4. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: <https://biblioclub.ru>
5. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyj-katalog>
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.