

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Институт экономики, управления и сервиса  
Кафедра "Кадровое управление"

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Е. Ю. Меркулова  
«20» января 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.ДВ.4.1 Деловое общение

Направление подготовки/специальность: 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление

Профиль/направленность/специализация: Государственное и муниципальное управление в социальной сфере

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2020

Тамбов, 2021

**Автор программы:**

Кандидат педагогических наук, Куликова Яна Александровна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «10» декабря 2014 г. № 1567).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры "Кадровое управление" «16» января 2021 г. Протокол № 6

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 бакалавра.....	7
3. Объем и содержание дисциплины.....	7
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	14
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	29
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	30
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	31

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ОК-6 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ПК-9 Способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации

ПК-10 Способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

ПК-11 Владение основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения

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

- коммуникативная

### 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-6 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знает и понимает:</p> <p>Знает и понимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>Умеет (способен продемонстрировать):</p> <p>Умеет (способен продемонстрировать) применять на практике знания о социальных, этнических, конфессиональных и культурных различиях</p> <p>Владеет:</p> <p>Владеет навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>
	ПК-9 Способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	<p>Знает и понимает:</p> <p>Знает как осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p> <p>Умеет (способен продемонстрировать):</p> <p>Уметь осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p> <p>Владеет:</p> <p>Способен осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p>
	ПК-10 Способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	<p>Знает и понимает:</p> <p>Знает методы взаимодействия в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению</p> <p>Умеет (способен продемонстрировать):</p> <p>Умеет взаимодействовать в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению</p> <p>Владеет:</p> <p>Способен к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению</p>
	ПК-11 Владение	Знает и понимает:

	основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения	Знает основные технологии формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовые технологии формирования общественного мнения
		Умеет (способен продемонстрировать): Умеет применять основные технологии формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовые технологии формирования общественного мнения
		Владеет: Владеет основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения

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

ОК-6 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения					
		Очная (семестр)			Заочная (семестр)		
		1	2	5	1	2	5
1	Духовно-нравственное воспитание		+			+	
2	Русский язык и культура речи	+			+		
3	Этика государственной и муниципальной службы			+			+

ПК-9 Способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения							
		Очная (семестр)				Заочная (семестр)			
		4	5	6	7	4	5	6	8
1	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности			+				+	

2	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (в том числе технологическая практика, педагогическая практика)				+				+
3	Регулирование гражданских отношений в ГМУ	+	+			+	+		
4	Этика государственной и муниципальной службы		+				+		

ПК-10 Способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения									
		Очная (семестр)					Заочная (семестр)				
		3	5	6	7	8	3	5	6	8	9
1	Деловые переговоры и переписка на иностранном языке		+					+			
2	Иностранный язык в профессиональной сфере		+					+			
3	Организация госучреждений	+					+				
4	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности			+					+		
5	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (в том числе технологическая практика, педагогическая практика)				+					+	
6	Преддипломная практика					+					+

7	Этика государственной и муниципальной службы		+				+			
---	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--

ПК-11 Владение основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения							
		Очная (семестр)				Заочная (семестр)			
		4	5	6	7	4	5	6	8
1	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности			+				+	
2	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (в том числе технологическая практика, педагогическая практика)				+				+
3	Управление общественными отношениями	+				+			
4	Этика государственной и муниципальной службы		+				+		

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Деловое общение» относится к вариативной части учебного плана ОП по направлению подготовки 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление.

Дисциплина «Деловое общение» изучается в 5 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	52	12
Лекции (Лекции)	18	6
Практические (Практ. раб.)	34	6
Самостоятельная работа (СР)	56	92
Зачет	-	4

### 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	
5 семестр								
1	Понятие делового общения	2	1	2	-	4	8	Опрос; Тестирование
2	Структура и функции делового общения	2	1	4	-	4	8	Выполнение практических заданий
3	Имидж делового человека	2	1	4	-	4	8	Опрос; Подготовка электронной презентации
4	Вербальные средства общения	2	1	4	1	4	8	Тестирование
5	Невербальные средства общения	2	1	4	1	8	12	Опрос; Выполнение практических заданий
6	Формы делового общения. Деловая беседа	2	1	4	1	8	12	Опрос; Реферат
7	Совещание как средство делового общения	2	-	4	1	8	12	Опрос; Выполнение практических заданий
8	Деловые переговоры	2	-	4	1	8	12	Опрос; Тестирование
9	Деловой конфликт и пути его разрешения	2	-	4	1	8	12	Опрос; Выполнение практических заданий

### Тема 1. Понятие делового общения (ОК-6)

#### Лекция.

Основные понятия предмета «Деловое общение». Виды и уровни делового общения (официальное, неофициальное, контактное, межличностное, массовое и т.д.). Принципы делового общения (цель, первые впечатления, поведение собеседника, тон беседы). Эффективность делового общения. Этические нормы делового общения.

#### Практическое занятие.

1. Понятие «деловое общение».
2. Виды делового общения (официальное, неофициальное, контактное, межличностное, массовое и т.д.).
3. Уровни делового общения.



4. Принципы делового общения (цель, первые впечатления, поведение собеседника, тон беседы).
5. Функции делового общения.
6. Эффективность делового общения.
7. Этические нормы делового общения.
8. Этапы делового общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение вопросов, принятие решения, достижение цели, выход из контакта.

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

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

1. Анализ научной литературы:
2. Проработка конспектов лекций и вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы;
3. Конспектирование материалов, работа со справочной литературой;
4. Подготовка к опросу, коллоквиуму, тестированию, контрольной работе;
5. Подготовка рефератов по определенной проблеме, теме, докладов, эссе;
6. Участие в НИР.

## **Тема 2. Структура и функции делового общения (ОПК-9)**

### **Лекция.**

Функции делового общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная. Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как обмен информацией. Типы информации. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как восприятие (перцепция) людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Эталоны и стереотипы восприятия. Интерактивный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как взаимодействие партнеров. Позиции в общении. Стили и формы взаимодействий. Манипуляции в общении. Защита от манипуляций. Типы взаимодействий: кооперация, конкуренция.

### **Практическое занятие.**

1. Назовите три стороны общения и объясните их взаимосвязь.
2. В чем заключаются функции общения?
3. Перцептивная сторона делового общения: понятие социальной перцепции, механизмы межличностного восприятия, эффекты межличностного восприятия, способы борьбы с бессознательными искажениями образа делового партнера.
4. Интерактивная сторона делового общения: основные теории интеракции, манипулятивная интеракция, основные группы манипулятивных уловок: организационно- процедурные, логические и психологические.
5. Коммуникативная сторона делового общения: виды коммуникативных барьеров, техники активного слушания – основа коммуникативной компетентности, техники регуляции эмоционального состояния, вербальный и невербальный каналы передачи информации

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

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

1. Анализ научной литературы:
2. Проработка конспектов лекций и вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы;
3. Конспектирование материалов, работа со справочной литературой;
4. Подготовка к опросу, коллоквиуму, тестированию, контрольной работе;
5. Подготовка рефератов по определенной проблеме, теме, докладов, эссе;
6. Участие в НИР.

### **Задание 1**

Прочитайте и 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».

## **Задание 2**

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.

## **Тема 3. Имидж делового человека (ОК-6)**

### **Лекция.**

Влияние внешнего образа на ход деловых контактов (одежда, обувь, манера поведения, запах). Роль имиджмейкера в деловом образе. Стил и цветовая гамма одежды. Техника самопрезентации (шпаргалка). Стил и цветовая гамма одежды. Этическая выразительность телодвижений. Манеры и жесты, корректность, непринужденность, воодушевление, уверенность и дружеский тон

### **Практическое занятие.**

1. Понятие имиджа и его компоненты
2. Виды имиджа формирующей информации
3. Значение имиджа в деловой сфере
4. Факторы, влияющие на внешнее впечатление (внешний вид, окружающие человека люди, вещи, речь, манеры)
5. Личностный имидж. Профессиональный имидж и карьера

Позитивный деловой имидж и деловая коммуникация

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

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

1. Анализ научной литературы:
2. Проработка конспектов лекций и вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы;
3. Конспектирование материалов, работа со справочной литературой;
4. Подготовка к опросу, коллоквиуму, тестированию, контрольной работе;
5. Подготовка рефератов по определенной проблеме, теме, докладов, эссе;
6. Участие в НИР.
7. Имидж деловой женщины
8. Имидж делового мужчины

## **Тема 4. Вербальные средства общения (ОПК-9)**

### **Лекция.**

Сущность вербального общения. Структура речевого общения. Некоторые принципы речевого общения. Культура речи. Барьеры речи.

### **Практическое занятие.**

1. Сущность вербального общения.
2. Виды вербального общения
3. Правила и приемы вербального общения
4. Структура речевого общения.
5. Некоторые принципы речевого общения.
6. Культура речи.
7. Барьеры речи.

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

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

1. Анализ научной литературы:

2. Проработка конспектов лекций и вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы;
3. Конспектирование материалов, работа со справочной литературой;
4. Подготовка к опросу, коллоквиуму, тестированию, контрольной работе;
5. Подготовка рефератов по определенной проблеме, теме, докладов, эссе;
6. Участие в НИР.

## **Тема 5. Невербальные средства общения (ОПК-9)**

### **Лекция.**

Специфика невербального общения. Компоненты невербальной коммуникации: визуальные (кинесика, жесты, мимика, позы, проксемика), акустические (голос и интонация) и тактильные (прикосновения).

### **Практическое занятие.**

1. Специфика невербального общения.
2. Функции невербальной коммуникации
3. Компоненты невербальной коммуникации: визуальные (кинесика, жесты, мимика, позы, проксемика), акустические (голос и интонация) и тактильные (прикосновения).
4. Средства невербальной коммуникации: телесный контакт; дистанция между общающимися; ориентация, т.е. положение сидящих или стоящих партнеров по отношению друг к другу; внешний вид; поза тела; кивок головой; выражение лица (мимика); жесты; взгляд; паравербальные и экстравербальные сигналы.
5. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации.
6. Зоны и дистанция в деловой коммуникации. Интимная зона. Личная зона. Социальная зона. Публичная зона (зона общения).

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

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

1. Анализ научной литературы:
2. Проработка конспектов лекций и вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы;
3. Конспектирование материалов, работа со справочной литературой;
4. Подготовка к опросу, коллоквиуму, тестированию, контрольной работе;
5. Подготовка рефератов по определенной проблеме, теме, докладов, эссе;
6. Участие в НИР.

### **Практические задания**

Упражнение на систематизацию невербальных сигналов

Попытайтесь классифицировать приведенные ниже перечни неязыковых сигналов по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация.

Все сигналы “вложены” в предложения, которые дают некоторое представление об общей ситуации или позволяют догадаться о ней, например, Вы мечтательно рассмеялись. Ответ: мимика.

1. Он воскликнул: “Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!” .....
2. Она отступила на шаг назад: “Что ты себе вообразил?” .....
3. Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги .....
4. Четырехлетняя девочка уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: “Конечно, ты сможешь это сделать, мое сокровище!” – и тут же сама застегнула пальто малышке .....
5. В то время, как Н. уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставял руки вперед, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей .....
6. Вы ждете, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь заполняет бланк .....

7. Он идет к окну и закрывает его. ....
8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья ее носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.  
.....
9. Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул.....
10. Он иронично сказал: “Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмете на педаль!”.  
.....

## **2.Тестовые задания**

### **Тема 6. Формы делового общения. Деловая беседа (ОПК-9)**

#### **Лекция.**

Понятие деловой беседы. Подготовка к деловой беседе. Этапы, принципы и правила проведения деловой беседы. Задачи деловой беседы. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе: а) навык активного слушания; б) навык составления вопросов и их постановки перед собеседником. Основные ошибки деловой беседы. Деловая беседа по телефону. Особенности телефонного разговора

#### **Практическое занятие.**

1. Понятие деловой беседы.
2. Основные функции деловой беседы.
3. Правила проведения деловой беседы
4. Этапы деловой беседы
5. Задачи деловой беседы
6. Деловая беседа по телефону
7. Особенности телефонного разговора
8. Как вести себя во время телефонного разговора

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

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

1. Анализ научной литературы:
2. Проработка конспектов лекций и вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы;
3. Конспектирование материалов, работа со справочной литературой;
4. Подготовка к опросу, коллоквиуму, тестированию, контрольной работе;
5. Подготовка рефератов по определенной проблеме, теме, докладов, эссе;
6. Участие в НИР.

### **Тема 7. Совещание как средство делового общения (ОК-6)**

#### **Лекция.**

Общая характеристика совещания как формы деловой коммуникации. Правила подготовки и проведения совещания. Ведение делового совещания. Этапы принятия решений. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания. Завершение делового совещания и составление его протокола.

#### **Практическое занятие.**

1. Характеристика совещания как формы деловой коммуникации.
2. Правила подготовки совещания.
3. Правила проведения совещания.
4. Блокирующие роли участников совещания.
5. Способы нейтрализации блокирующих ситуаций совещания.
6. Какие типы совещаний знаете?

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

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

1. Анализ научной литературы:

2. Проработка конспектов лекций и вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы;
3. Конспектирование материалов, работа со справочной литературой;
4. Подготовка к опросу, коллоквиуму, тестированию, контрольной работе;
5. Подготовка рефератов по определенной проблеме, теме, докладов, эссе;
6. Участие в НИР.

## **Тема 8. Деловые переговоры (ПК-33)**

### **Лекция.**

Культура общения в процессе деловых переговоров (лексикон, образованность говорящего, профессиональный лексикон, эрудиция, речевые построения, система уловок). Переговоры как форма социального взаимодействия. Стратегия и особенности ведения переговоров. Этапы подготовки к переговорам (организационный аспект, содержательный аспект). Соглашение в переговорах (метод консенсуса, метод большинства). Анализ результатов переговоров (анализ, оценка). Тактические приемы ведения переговоров (выжидание, двойное толкование, оказание давления и др

### **Практическое занятие.**

1. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия.
2. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация.
3. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.
4. Психологические и этические основы переговорного процесса.
5. Специфика переговоров как формы делового общения.
6. Критерии классификации видов переговоров: целевая ориентация, характер предмета, сфера социальной деятельности.
7. Основные функции переговоров: информативная, коммуникативная, регулятивно-координационная, контрольная.
8. Подготовка к переговорам, ее организационные аспекты: формирование делегации на переговорах.
9. Тактические приемы процесса: «уход», «выжидание», «салями», «пакетирование», «выдвижение требований в последний момент», «упреждающая аргументация» и т.п.

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

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

1. Анализ научной литературы:
2. Проработка конспектов лекций и вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы;
3. Конспектирование материалов, работа со справочной литературой;
4. Подготовка к опросу, коллоквиуму, тестированию, контрольной работе;
5. Подготовка рефератов по определенной проблеме, теме, докладов, эссе;
6. Участие в НИР.

## **Тема 9. Деловой конфликт и пути его разрешения (ПК-33)**

### **Лекция.**

Деловые конфликты: виды, структура и стадии развития. Предпосылки конфликтов. Динамика развития конфликтной ситуации. Стили поведения в конфликте. Причины и способы разрешения конфликта. Стресс и борьба с ним.

### **Практическое занятие.**

1. Деловые конфликты: виды, структура и стадии развития.
2. Предпосылки конфликтов.
3. Динамика развития конфликтной ситуации.
4. Стадии протекания конфликтов

5. Стили поведения в конфликте.
6. Причины возникновения конфликтов
7. Способы разрешения конфликта.
8. Перечислите главные правила поведения в условиях конфликта.
9. Стресс и борьба с ним.

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

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

1. Анализ научной литературы;
2. Проработка конспектов лекций и вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы;
3. Конспектирование материалов, работа со справочной литературой;
4. Подготовка к опросу, коллоквиуму, тестированию, контрольной работе;
5. Подготовка рефератов по определенной проблеме, теме, докладов, эссе;
6. Участие в НИР.

#### **Проанализируйте данные проблемные ситуации и составьте рекомендации по их разрешению.**

Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?

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

##### **4.1. Распределение баллов:**

5 семестр

- текущий контроль – 50 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 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.	Понятие делового общения	Опрос	1	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.

		Тестирование	5	Тест состоит из 10 вопросов. 5 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 3 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 1 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. Менее 25% правильных ответов баллов не дает
2.	Структура и функции делового общения	Выполнение практических заданий	3	Студенту предлагается прочитать и проанализировать высказывания. 3- балла – студент умеет логично рассуждать, высказывать свою точку зрения 2- балла - студент иногда затрудняется высказать свою мысль 1 балл - студент не может высказать свою мысль относительно данных высказываний
3.	Имидж делового человека	Опрос	1	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.

Подготов ка электронн ой презентац ии	5	<p>Презентация подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- 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;</li> <li>- личностные качества: ораторские способности. соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>5 балла – презентация соответствует теме, структура и оформление отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию</p> <p>3-4 балла – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент владеет неполной информацией по теме, затрудняется с ответами на задаваемые вопросы</p> <p>2 балла - в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен сплошным текстом, мало иллюстративного материала, студент слабо владеет информацией по теме, при ответе использует заготовленный текст, затрудняется с ответами на задаваемые вопросы</p> <p>1 балл - в структуре и оформлении презентации имеются значительные недоработки, материал представлен не по теме, сплошным текстом, мало иллюстративного материала, студент слабо владеет информацией по теме, при ответе использует заготовленный текст, не может отвечать на поставленные дополнительные вопросы</p> <p>Презентация подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации,</li> </ul>
--	---	---



4.	Вербальные средства общения	Тестирование(контрольный срез)	10	Тест состоит из 20 вопросов. 8-10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5-7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 1-4 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. Менее 25% правильных ответов баллов не дает
5.	Невербальные средства общения	Опрос	2	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.
		Выполнение практических заданий	3	Студенту предлагается упражнение на систематизацию невербальных сигналов 3 балла – студент правильно выполняет 75-100% заданий 2 балла – студент правильно выполняет 50-74% 1 балл – студент правильно выполняет 25-50% . Менее 25% правильных ответов баллов не дает
6.	Формы делового общения. Деловая беседа	Опрос	1	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.

		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>5 баллов - 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>
7.	Совещание как средство делового общения	Опрос	2	<p>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>

		Выполнение практических заданий	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>5 баллов - 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>
8.	Деловые переговоры	Опрос	2	<p>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>
		Тестирование(контрольный срез)	10	<p>Тест состоит из 20 вопросов.</p> <p>8-10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>5-7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>1-4 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>Менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>

9.	Деловой конфликт и пути его разрешения	Опрос	2	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.
		Выполнение практических заданий	3	Студентам моделируется проблемная ситуация, которая максимально приближена к реальной. Необходимо высказать свою точку зрения по данной проблематике. 3 балла правильно аргументирован ответ, приведены доказательные аргументы в пользу своей точки зрения 2 балла – правильно аргументированные и доказанные аргументы в решении кейса исследований 1 балл - студент не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему
10.	Премияльные баллы		20	Дополнительные премияльные баллы могут быть начислены: - за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 20 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - победа в межрегиональной олимпиаде – 20 баллов; - участие с докладом во всероссийской олимпиаде 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
11.	Итого за семестр		70	

Итоговая оценка по зачету 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
50 - 100 баллов	Зачтено
0 - 49 баллов	Не зачтено

#### 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

### Выполнение практических заданий

#### Тема 7. Совещание как средство делового общения

##### Тестовое задание

1. Деловое совещание представляет собой:

- форму коллегиального обсуждения вопросов с целью информирования и принятия решений;
- форму воздействия на общественное мнение;
- форму знакомства общественности с точкой зрения фирмы;
- форму обмена информацией с деловым партнером.

2. Отметьте виды совещаний:

а) совещание с целью принятия решения;

б) совещание с целью общения;

в) информативное совещание;

г) творческое совещание.

3. Деловое совещание по длительности не должно превышать:

а) одного часа;

б) полутора-двух часов;

в) трех часов;

г) четырех часов.

4. Наилучшим временем проведения совещания являются:

а) начало рабочего дня;

б) первая половина рабочего дня;

в) вторая половина рабочего дня;

г) конец рабочего дня.

5. Оптимальным является следующее число участников совместного обсуждения:

а) 3-5;

б) 6-7;

в) 9—11;

г) 30-40.

## Тема 9. Деловой конфликт и пути его разрешения

### Задание 1

Во время делового общения Ваш подчиненный К-в в процессе обсуждения его проекта не принимает Ваших замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники вверенного Вам подразделения. Что Вы предпримете? Опишите свои действия.

### Задание 2

Молодой девушке (22 года), только что окончившей университет, предстоит встреча с руководителем фирмы, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места. Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:

а) руководитель – мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными;

б) руководитель – женщина 30 лет, основавшая данную фирму несколько лет назад и добившаяся своего преуспевания в бизнесе самостоятельно.

### Задание 3

Руководитель в эго-состоянии «Критикующего Родителя» говорит подчиненному следующее:  
– Вы опять все напутали, Вам ничего нельзя поручить, этот отчет следует переделать!

Представьте возможные варианты ответа подчиненного в различных эго-состояниях, а также опишите последствия каждого из ответов.

### Задание 4

Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

### Задание 5

На презентации фирмы, сотрудником которой Вы являетесь, Ваш руководитель поручил Вам «опекать и развлекать» лиц, от которых зависит дальнейшее развитие и преуспевание Вашей организации. Вы незнакомы с этими людьми. Как Вы начнете беседу и почему выберете именно такой вариант начала общения?

### Задание 6

Руководство предприятия поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме того, они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы. Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?

#### Задание 7

В дискуссии на тему «Существует ли дружба между мужчиной и женщиной» Вы отстаиваете позицию, заключающуюся в том, что такая дружба возможна. Составьте перечень аргументов, подтверждающих Вашу точку зрения, а также перечислите основные возможные аргументы Ваших оппонентов.

#### Задание 8

Определите тип слушателя и опишите средства для привлечения его внимания.

Данный тип людей слушает разумом, причем лишь то, что они хотят слышать, отбрасывая все остальное, они пренебрегают эмоциональным и невербальным аспектами поведения говорящего. Они слушают выборочно, заботясь о том, чтобы услышанное не нарушило их внутреннего

### Опрос

#### Тема 1. Понятие делового общения

1. Понятие деловое общение.
2. Функции общения.
3. Модели общения.

### Реферат

#### Тема 6. Формы делового общения. Деловая беседа

1. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.
2. Виды и формы делового общения. Деловая беседа, приемы влияния на партнера.
3. Речевые аспекты переговорного процесса.
4. Стили и особенности ведения деловых переговоров.
5. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств.
6. Невербальные особенности делового общения.
7. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.
8. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
9. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение.
10. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.
11. Детерминация поведения личности в деловом общении.
12. Этапы делового общения, особенности поведения на каждом из них.
13. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс.
14. Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового общения.
15. Социально-психологический климат коллектива и его влияние на деловые отношения.
16. Проблема лидерства и деловые отношения.
17. Стресс и его влияние на процесс делового общения.
18. Этика делового общения: общие принципы и образцы поведения.
9. Этикет и культура делового общения.
20. Правила общения по телефону.
21. Деловые совещания: подготовка, проведение, принятие решений.

22.Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.

23.Презентация как вид делового общения.

## Тестирование

### Тема 1. Понятие делового общения

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

а. служебной сфере

б. сфере общения

в. процессе взаимодействия

г. личном плане

2. Специфической особенностью Делового общения является...

а. неограниченность во времени

б. регламентированность

в. отсутствие норм и правил

г. разговор по душам

3. Деловой этикет включает в себя группы правил

а. нормы, взаимодействие равных по статусу

б. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного

в. требования руководителя к высшему управленческому звену

г. приказы подчиненного для руководителя

4. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает

а. соблюдение нейтралитета

б. нарушение правил этикета

в. понимание другого человека

г. представление себя другому человеку

5. Служебные контакты должны строиться на...

а. партнерских началах

б. взаимном интересе

в. личной выгоде

г. корыстном интересе

6. По способу обмена информацией различают Деловое общение:

а. печатное

б. устное деловое общение

в. письменное

г. приказное

7. Устные виды Делового общения разделяются на...

а. монологические

б. групповые

в. письменные

г. печатные

8. Письменные виды Делового общения – это...

а. отчет, справка

б. докладная, акт

в. объяснительные записки

г. многочисленные служебные документы

9. Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...

а. развернутый

б. однозначный

в. двусмысленный

г. неопределенный

10. Наиболее распространенной формой Делового общения является...

а. монолог

б. общение группой

в. диалоговое общение

г. молчание



#### Тема 4. Вербальные средства общения

1. Знаковая система - это

- а) совокупность знаков устроенных определенным образом;
- б) соотносённость знака с определенным понятием;
- в) полное или частичное повторение сообщения.

2. Важнейшей функцией речи является:

- а) коммуникативная;
- б) экспрессивная;
- в) апеллятивная.

3. Какая функция языка является частной:

- а) апеллятивная;
- б) фатическая;
- в) коммуникативная.

4. Информация - это

- а) сведения которые представляют определенный интерес для людей и которыми люди обмениваются в процессе общения;
- б) полное или частичное повторение сообщения, которое сопровождает получение новых данных;
- в) это устные и письменные сообщения.

5. Вербальные коммуникации - это

- а) устные и письменные сообщения;
- б) знаковые системы;
- в) соотносённость знака с определенным понятием.

6. Самая полная и совершенная система коммуникации - это

- а) информация;
- б) знаковая система;
- в) человеческий язык

7. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) жестов
- б) информационных технологий
- в) определенного темпа речи
- г) похлопываний по плечу
- д) устной речи

8. Общение - это:

- а) процесс передачи информации
- б) процесс установления контактов между людьми
- в) процесс формирования и развития личности
- г) все ответы верны

9. Можно ли назвать речевым общение между глухонемыми людьми?

- а) да
- б) нет

10. Речевой этикет - это

- а) наука, объектом которой является мораль, нравственность
- б) правила поведения в колледже
- в) совокупность правил поведения
- г) правила, которые регулируют речевое поведение

11. К видам речевой деятельности не относятся

- а) Говорение

- б) Слушание
- в) Письмо
- г) Рассуждение

12. К типам речевой коммуникации по целям относятся:

- а) информирование
- б) публичная речь
- в) развлечение
- г) убеждение

## Тема 8. Деловые переговоры

1. Переговоры представляют собой:

- а) форму коллегиального обсуждения вопросов;
- б) форму достижения соглашения по проблемам, затрагивающим интересы деловых партнеров;
- в) форму обмена информацией с деловыми партнерами;
- г) форму воздействия на общественное мнение.

2. Главными функциями переговоров является:

- а) высказывание своей точки зрения;
- б) разрешение спорных вопросов;
- в) нахождение путей сотрудничества;
- г) получение удовольствия от общения.

3. Стратегия принципиальных переговоров предполагает:

- а) анализ взаимных интересов участников переговоров;
- б) анализ позиций участников переговоров;
- в) учет только своих интересов каждой стороной переговоров;
- г) стремление получить одностороннюю выгоду.

4. Отметьте принципы, лежащие в основе стратегии принципиальных переговоров:

- а) разграничение между проблемой и личностями;
- б) отождествление человеческих качеств и позиций партнеров;
- в) использование субъективных критериев;
- г) использование объективных критериев.

5. Отметьте принципы, лежащие в основе стратегии принципиальных переговоров:

- а) сосредоточенность на позициях, а не на интересах;
- б) сосредоточенность на интересах, а не на позициях;
- в) поиск взаимовыгодных вариантов;
- г) игнорирование интересов партнеров.

6. Стратегия соперничества реализуется через:

- а) позиционный торг;
- б) конструктивный поиск совместного решения;
- в) взаимный учет интересов;
- г) плодотворное сотрудничество.

7. К конструктивным тактическим приемам ведения переговоров относятся:

- а) постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов;
- б) выдвижение требований по нарастающей;
- в) принятие первого предложения партнера;
- г) разделение проблемы на отдельные составляющие.

8. К деструктивным тактическим приемам ведения переговоров относятся:

- а) отказ от собственных требований;
- б) постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов;
- в) выдвижение требований в последнюю минуту;

- г) расстановка ложных акцентов в собственной позиции;
- д) разделение проблемы на отдельные составляющие;
- е) выдвижение требований по нарастающей;
- ж) выдвижение ультиматума.

#### 4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

##### **Типовые вопросы зачета (ОК-6, ПК-9, ПК-10, ПК-11)**

1. Понятие и функции общения. Виды общения.
2. Сущность и особенности делового общения, его место и роль в профессиональной деятельности.
3. Деловой разговор как разновидность деловой речи. Основные требования к деловому разговору.
4. Слушание в процессе деловой коммуникации. Виды и техника слушания.
5. Правила установления обратной связи. Вопрос-ответная форма в речевой коммуникации.
6. Диалог как специфический вид делового разговора.
7. Публичное выступление как форма реализации деловых отношений. Особенности и законы публичной речи.
8. Аргументация как логико-коммуникативная процедура, ее роль в деловом общении.
9. Письменная коммуникация в деловом общении, ее виды.
10. Структура и правила составления делового письма.
11. Понятие официально-делового стиля делового общения, активная лексика официально-деловой речи.
12. Роль невербальных знаковых систем в деловом общении.
13. Невербальные средства делового общения, их виды.
14. Психология делового общения. Особенности восприятия людьми друг друга.
15. Психологические техники создания благоприятного впечатления о себе.
16. Деловая беседа: ее функции и правила ведения.
17. Организация и проведение деловых совещаний.
18. Сущность, виды и функции переговоров.
19. Динамика переговоров: подготовка к переговорам и основные этапы их ведения.
20. Сущность, структура и функции конфликта.
21. Стратегии конфликтного поведения.
22. Технологии урегулирования и разрешения конфликтов.
23. Управление конфликтом, его виды.
24. Конфликты в организациях.
25. Понятие деловой этики, ее роль в профессиональной деятельности.
26. Этические принципы и нормы деловых отношений в организациях.
27. Этика бизнеса.
28. Понятие этикета, светский и деловой этикет.
29. Функции и особенности этикета в деловой сфере.
30. Этикет представлений и приветствий.
31. Культура телефонных переговоров.
32. Правила дарения и получения подарков в сфере деловых отношений.
33. Виды деловых приемов, правила их организации и проведения.
34. Имидж делового человека, его структура.
35. Национально-культурные особенности делового общения.

##### **Типовые задания для зачета (ОК-6, ПК-9, ПК-10, ПК-11)**

*Ситуация 1. Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?*

*Ситуация 2. У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество продаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как вы поступите в этой ситуации?*

*Ситуация 3. Врач компании стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?*

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	ОК-6	Студент всесторонне и глубоко владеет знаниями, сложными навыками, способен уверенно ориентироваться в практических ситуациях. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, аргументировано. Достигнут высокий уровень формирования компетенции.
	ПК-9	Студент всесторонне и глубоко владеет знаниями, сложными навыками, способен уверенно ориентироваться в практических ситуациях. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, аргументировано. Достигнут высокий уровень формирования компетенции.
	ПК-10	Студент всесторонне и глубоко владеет знаниями, сложными навыками, способен уверенно ориентироваться в практических ситуациях. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, аргументировано. Достигнут высокий уровень формирования компетенции.
	ПК-11	Студент всесторонне и глубоко владеет знаниями, сложными навыками, способен уверенно ориентироваться в практических ситуациях. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, аргументировано. Достигнут высокий уровень формирования компетенции.
«не зачтено»	ОК-6	Демонстрирует слабый уровень знаний.¶Не может привести примеры из реальной практики.¶Не может выделить междисциплинарные связи ¶Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. ¶
	ПК-9	Демонстрирует слабый уровень знаний.¶Не может привести примеры из реальной практики.¶Не может выделить междисциплинарные связи ¶Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. ¶

(0 - 49 баллов)	ПК-10	Демонстрирует слабый уровень знаний.¶Не может привести примеры из реальной практики.¶Не может выделить междисциплинарные связи ¶Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. ¶
	ПК-11	Демонстрирует слабый уровень знаний.¶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. Деловое общение : учебное пособие. - 7-е изд., пересм.. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 524 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>
2. Титова, Л. Г. Деловое общение : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления. - 2020-10-10; Деловое общение. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 271 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/71212.html>

## 6.2 Дополнительная 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. Тимченко Н. М. Деловое общение как феномен культуры : монография. - Изд. 2-е, доп. и перераб.. - Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2019. - 274 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496891>
3. Мунин А. Н. Деловое общение: курс лекций : учебное пособие. - 3-е изд.. - Москва: Флинта, 2016. - 376 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389>
4. Чудинов А. П., Нахимова Е. А. Деловое общение: практикум : учебное пособие. - Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 154 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760>
5. Травин В. В., Магура М. И., Курбатова М. Б. Деловое общение. Модуль II : практическое пособие. - Москва: Дело, 2016. - 135 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486961>
6. Химик В. В., Бояркина В. Д., Буре Н. А., Милёхина Т. А., Моисеева В. Л., Селиверстова Е. И. Культура речи и деловое общение : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 308 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450580>
7. Кобякова Т. И. Культура речи и деловое общение : учебное пособие. - Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2014. - 208 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445133>
8. Штукарева Е. Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие. - Москва: Перо, 2015. - 315 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886>
9. Панфилова А. П., Долматов А. В. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 258 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/451610>
10. Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение : учеб. пособие. - М.: Кнорус, 2013. - 347 с.

## 6.3 Методические разработки:

1. Митрошенков О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : Практическое пособие. - 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 315 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/455770>

## 6.4 Иные источники:

1. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
2. Портал "Гуманитарное образование" - <http://www.humanities.edu.ru/>
3. Справочно-информационный портал Sociosite - [www.sociosite.net](http://www.sociosite.net)
4. Вопросы образования - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>

## 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:

"ГАРАНТ аэро" (Клиент) Текущий Пользователь ООО НПП "ГАРАНТ-СЕРВИС-УНИВЕРСИТЕТ"  
01.12.2016

Операционная система Microsoft Windows 10

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
3. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>
4. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
5. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания. – URL: <https://www.monographies.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.