

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ БИЗНЕСА
Факультет экономики, управления и права

Рабочая программа учебной дисциплины

«КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

для студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения
по направлению 38.03.02 «Менеджмент»
профиль «Управление малым бизнесом»
(квалификация (степень) «бакалавр»)

Автор-составитель:
кандидат педагогических наук, доцент
Дивненко О. В.

Дивненко Ольга Владимировна. Культура речи и деловое общение.

Рабочая программа учебной дисциплины. Для студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения по направлению 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Управление малым бизнесом» (квалификация (степень) «бакалавр»).

Рецензент: Михайличенко Наталья Андреевна, кандидат исторических наук, доцент, декан факультета экономики и управления АНО ВО «Московский гуманитарный университет»

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры гуманитарных дисциплин АНО ВО «Национальный институт бизнеса»

Протокол № 10 от 15 июня 2016 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи учебной дисциплины.....	3
2. Требования к результатам освоения содержания учебной дисциплины.....	4
3. Объем учебной дисциплины и формы учебной работы.....	5
4. Тематический план.....	6
5. Содержание учебной дисциплины.....	9
6. Планы семинарских занятий.....	12
7. Методические указания студентам.....	18
8. Словарь основных терминов.....	29
9. Фонд оценочных средств.....	32
10. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	59
11. Перечень литературы.....	60

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа учебной дисциплины «Культура речи и деловое общение» составлена в соответствии с квалификационными требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к уровню подготовки выпускника по направлению 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Управление малым бизнесом» (квалификация (степень) «бакалавр»).

Рабочая программа является основным документом, определяющим общее содержание курса.

Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы в модульной структуре ООП: учебная дисциплина включена в дисциплины базовой части Блока 1 ООП (Б 1.Б.7).

Независимо от выбранной области профессиональной деятельности бакалавр – менеджер должен уметь выстраивать позитивные деловые отношения с различными сегментами государственных и негосударственных структур; грамотно излагать свои мысли; эффективно участвовать в деловых переговорах и совещаниях; формировать позитивный имидж делового человека и профессиональную репутацию. В связи с важностью данных современных задач актуально изучение дисциплины «Деловое общение».

Цель изучения учебной дисциплины - сформировать у студентов систему знаний, умений и навыков деловой риторики и делового общения, на которые опирается профессионал, чтобы достичь поставленной цели; осветить моральные и нравственные принципы делового общения; способствовать формированию общекультурных (ОК-4) и общепрофессиональных (ОПК-4) компетенций, позволяющих принимать эффективные управленческие решения в области делового общения.

Объект учебной дисциплины «Культура речи и деловое общение» - это вербальная и невербальная стороны делового общения; поведение делового человека.

Предмет учебной дисциплины «Культура речи и деловое общение» - особенности современного делового общения в сфере экономики и управления.

Образовательные задачи учебной дисциплины:

- изучить законы деловой риторики и их эффективное использование;
- знакомство с формами делового общения и их характеристиками;
- выработать навыки ведения различных типов деловых переговоров, в зависимости от целей и особенностей собеседников;

- выявить специфику деловой речи и речевого этикета;
- определить особенности внешнего вида и поведения делового человека;
- познакомиться с различными аспектами международного и межрелигиозного этикета;
- уяснить отношения между мужчинами и женщинами как равноправными деловыми партнерами;
- понимать важности знания этической и психологической стороны делового общения.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание и структура дисциплины «Культура речи и деловое общение» должны способствовать формированию как общекультурных (ОК), так и профессиональных компетенций (ПК).

Выпускник по направлению подготовки «Менеджмент» (квалификация (степень) «бакалавр») должен обладать следующими компетенциями:

общекультурными:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);

общепрофессиональные компетенции:

способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать: этические нормы делового и профессионального общения (партнерские отношения, воздействие и взаимодействие, регламентированность, соблюдение принципов эффективного слушания, виды и условия эффективного слушания); особенности этикета руководителя; принципы этики взаимоотношений в официальной обстановке; особенности делового человека;

уметь: по-деловому решать вопросы и профессиональные задачи; поддерживать деловые отношения с коллегами, партнерами, сотрудниками; уметь вести деловые переговоры, дискуссии; формировать позитивное отношение к себе со стороны партнеров является неотъемлемой чертой специалиста высокого уровня; формировать позитивный имидж и стиль делового человека;

владеть: навыками современных поведенческих стратегий в рамках делового общения; навыками в сфере психологии общения, в том числе деловой и профессиональной психологии; навыками в сфере делового и профессионального этикета.

Формы контроля.

Текущий контроль: выступления и решение задач на практических занятиях; участие в деловых играх, видеотренингах, дискуссиях; подготовка и выступление с деловой речью перед аудиторией; работы по анализу культуры публичных выступлений, конспектов речи, письменные домашние задания; промежуточное и итоговое тестирование.

Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет.

Формы и методы учебной работы: Проблемная лекция; лекция – беседа; лекция с разбором конкретных ситуаций; лекция – консультация; семинар с элемен-

тами проблемности; семинар с использованием метода «мозговой атаки»; семинар – «круглый стол»; семинар – дискуссия; деловые игры, практикумы; решение практических задач и кейс-стади; коллективные коуч – сессии; видеотренинг с последующим анализом; письменные домашние работы; аналитические срезы; тесты; консультации преподавателя.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа), из них:

- очная форма обучения - 20 часов – лекции, 36 часов – семинарские и практические занятия, 88 часов – самостоятельная работа;
- очно – заочная форма обучения – 8 часов – лекции, 8 часов – семинарские и практические занятия, 128 часов – самостоятельная работа;
- заочная форма обучения – 12 часов лекции, 4 часа семинарские и практические занятия, 128 часов – самостоятельная работа.

На лекциях студенты получают знания о различных сторонах делового общения, получают знания о системе социально-этических принципах делового и профессионального общения; о взаимодействии делового общения, деловой этики и делового этикета; знакомятся с подходами к культуре речи, особенностями деловой риторики, анализируют законы деловой речи, систематизируют научно-практические взгляды на современные психологические подходы к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций; определяют роль и место делового человека в системе корпоративной социальной ответственности при разработке и реализации стратегии организации; анализируют основы межкультурных отношений в менеджменте.

В ходе семинарских занятий закрепляется теоретический материал, проводится тестирование студентов. На практических занятиях анализируются видео- и аудиозаписи выступлений известных людей, особенности их поведения с последующим коллективным анализом увиденного и услышанного. В рамках деловых игр и видеотренингов студенты приобретают навыки публичных выступлений, работы с аудиторией, подготовки и проведения деловых встреч, переговоров, а также совещаний и презентаций с использованием мультимедийных средств.

Самостоятельная работа студентов, являясь основным видом обучения, имеет целью закрепление и углубление полученных знаний и навыков, поиск и приобретение новых знаний, самостоятельный анализ источников, а также выполнение учебных заданий, подготовку к предстоящим занятиям, публичным выступлениям, предполагает изучение рекомендованных литературных источников (основной и дополнительной литературы) с целью доработки лекций.

Изучение учебной дисциплины «Деловое общение» завершается дифференцированным зачетом.

4. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
учебной дисциплины «Культура речи и деловое общение»
(очная форма обучения – 144 ч.)

№ п/п	Наименование тем	Аудиторные занятия			
		Всего	Лекции	Семинары	Прак. занятия
1	Раздел 1. Введение в курс «Культура речи и деловое общение». Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса. Основные задачи и этические нормы делового общения. Особенности делового человека и бизнесмена	1	1	-	
2	Раздел 2. Культура деловой речи в деловом сообществе. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи	1	1	-	
3	Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета	4/4*	2*	2*	-
4	Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории	4/2*	2	2*	-
5	Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание	4/2*	2	2*	
6	Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения	6/4*	2*	2*	2
7	Формирование имиджа и стиля делового человека. Репутация профессионала в системе корпоративной культуры организации	4/4*	2*	2*	
8	Раздел 3. Формы делового общения и их специфика. Формы делового общения. Особенности деловой беседы	8/2*	2	2*	4
9	Виды переговоров и их организация	7/2*	1	2*	4
10	Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение	5	1	-	4
11	Раздел 4. Этика и психология деловых и профессиональных отношений Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола	8/2*	2	2*	4
12	Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные характеристики преуспевающего человека и их формирование	4/2*	2	2*	
	Итого аудиторных часов	56/24*	20/6*	18*	18

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
учебной дисциплины «Культура речи и деловое общение»
(очно-заочная форма обучения – 144 ч.)

№ п/ п	Наименование тем	Аудиторные занятия			
		Всего	Лекции	Семинары	Прак. занятия
1	Раздел 1. Введение в курс «Культура речи и деловое общение». Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса. Основные задачи и этические нормы делового общения. Особенности делового человека и бизнесмена	1	1	-	
2	Раздел 2. Культура деловой речи в деловом сообществе. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи	1	1	-	
3	Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета	1/1*	1*	-	-
4	Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории	1/1*	-	1*	-
5	Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание	1/1*	-	1*	
6	Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения	1/1*	1*	-	-
7	Формирование имиджа и стиля делового человека. Репутация профессионала в системе корпоративной культуры организации	2/2*	2*		
8	Раздел 3. Формы делового общения и их специфика. Формы делового общения. Особенности деловой беседы	1/1*	-	1*	-
9	Виды переговоров и их организация	1/1*	-	1*	-
10	Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение	2	-	-	2
11	Раздел 4. Этика и психология деловых и профессиональных отношений Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола	3/-	1	-	2
12	Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные характеристики преуспевающего человека и их формирование	1/-	1	-	
	Итого аудиторных часов	16/8*	8/4*	4*	4

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
учебной дисциплины «Культура речи и деловое общение»
(заочная форма обучения – 144 ч.)

№ п/п	Наименование тем	Аудиторные занятия			
		Всего	Лекции	Семинары	Прак. занятия
1	Раздел 1. Введение в курс «Культура речи и деловое общение». Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса. Основные задачи и этические нормы делового общения. Особенности делового человека и бизнесмена	1	1	-	
2	Раздел 2. Культура деловой речи в деловом сообществе. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи	1	1	-	
3	Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета	1/1*	1*	-	-
4	Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории	1/1*	1	-	-
5	Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание	1/1*	1	-	
6	Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения	1/1*	1*	-	-
7	Формирование имиджа и стиля делового человека. Репутация профессионала в системе корпоративной культуры организации	1/1 *	1*	-	
8	Раздел 3. Формы делового общения и их специфика. Формы делового общения. Особенности деловой беседы	1/1*	1	-	-
9	Виды переговоров и их организация	1/1*	1	-	-
10	Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение	3	1	-	2
11	Раздел 4. Этика и психология деловых и профессиональных отношений Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола	3/-	1	-	2
12	Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные характеристики преуспевающего человека и их формирование	1/-	1	-	
	Итого аудиторных часов	16/3*	12/3*	-	4

Примечание: *знаком выделены темы, по которым проводятся активные и интерактивные формы обучения

5. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса. Основные задачи и этические нормы делового общения. Особенности делового человека и бизнесмена

Современные научные концепции общения. Психология общения (содержание психологии общения, понятия «личность», «психологические типы», «архетипы», «конформизм», «нонконформизм», «референтная группа», «идентификация», «рефлексия», «стереотипы»). Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса.

Этические нормы общения (партнерские отношения, воздействие и взаимодействие, регламентированность, соблюдение принципов эффективного слушания, виды и условия эффективного слушания). Этикет руководителя. Этика взаимоотношений в официальной обстановке. Особенности делового человека и бизнесмена.

Формируемые компетенции: ОК-4.

Тема 2. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи

Основные подходы к теории и практике коммуникации; содержание понятий «вербальная» и «невербальная коммуникации». Основы коммуникативного процесса в деловом сообществе.

Учет вербальных и невербальных особенностей делового общения (их специфика и компоненты). Их соотношение с этикетными нормами.

Структура публичной речи.

Формируемые компетенции: ОК-4.

Тема 3. Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета

Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Культура деловой речи. Виды речи. Стратегии ведения речи. Использование законов риторики в деловом общении. Особенности убеждающей речи: содержание, риторические приемы.

*Примечание: интерактивные формы и методы проведения лекции:

Проблемная лекция – форма обучения студентов, в ходе которой преподаватель излагает проблемную ситуацию, а затем, используя активную познавательную работу обучающихся, предлагает осуществить совместный поиск решения стоящих задач.

Формируемые компетенции: ОК-4.

Тема 4. Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории

Логическая и психологическая аргументация в деловом общении.

Особенности речевого делового этикета. Социально-этические нормы речевого этикета и их значение. Использование этикетных норм (их типы). Психологические аспекты речевого делового общения. Функции норм профессиональной речи: оценочная и экспрессивная. Использование эвфемизмов и дисфемизмов в деловой речи; их функции. Использование риторических стратегий в деловом общении.

Имиджевая функция речевого этикета. Фольклорные правила речевого этикета. Принципы делового воздействия.

Психологические особенности делового общения. Основные психологические правила эффективного общения.

Формируемые компетенции: ОК-4.

Тема 5. Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание

Классические правила ведения диалога: правила, требования, содержание.

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Тема 6. Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения

Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения. Позы, мимика, жесты делового человека.

*Примечание: интерактивные формы и методы проведения лекции: лекция-беседа – форма обучения студентов, в рамках которой предполагается вовлечение слушателей в активную беседу с лектором с целью привлечь их внимание к наиболее важным вопросам изучаемой темы посредством обмена мнениями.

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Тема 7. Формирование имиджа и стиля делового человека. Репутация профессионала в системе корпоративной культуры организации

Формирование имиджа и стиля делового человека. Требования к внешнему виду делового мужчины и деловой женщины. Значение аксессуаров в деловом костюме. Атрибуты делового общения.

Внешний вид офиса; характеристики создания и поддержания имиджа фирмы. Соответствие имиджа фирмы и корпоративной философии. Специфика формирования корпоративной культуры; ее значение для эффективной работы организации.

*Примечание: интерактивные формы и методы проведения лекции: лекция с разбором конкретных ситуаций – форма учебной работы, которая позволяет преподавателю с помощью постановки конкретных вопросов перед студентами активизировать их участие в дискуссии в рамках обсуждаемых микроситуаций.

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Тема 8. Формы делового общения. Особенности деловой беседы.

Формы делового общения.

Личное общение. Правила делового общения (принципы знакомства и представления; правила обращения и правила приветствия. Отношения на работе: сотрудник - сотрудник, начальник - подчиненный, сотрудник - клиент, проситель; специфика делового общения между мужчинами и женщинами в зависимости от занимаемого положения). Использование мотивации сотрудников и разрешение мотивационных конфликтов; внутриколлективное сотрудничество.

Особенности конфликтов в сфере делового общения и особенности их разрешения.

Особенности деловой беседы. Подготовка и организация деловой беседы. Виды деловых бесед, типы собеседников. Беседа как средство разрешения конфликта. Нормы использования комплиментов.

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Тема 9. Виды переговоров и их организация.

Деловые переговоры: их характер. Виды переговоров. Определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров; процесс переговоров и его этапы. Планирование, тактика и порядок ведения переговоров. Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций во время переговоров. Принятие решений во время переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Тема 10. Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение.

Культура телефонных разговоров. Телефонный деловой разговор: структура и специфика. Этикетные правила использования сотовой связи.

Письменное деловое общение: деловая переписка; виды деловых писем; личная корреспонденция; поздравления; соболезнования; требования к визитной карточке и ее назначение.

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Тема 11. Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола

Основы этики и этикета. Профессиональная этика.

Общие принципы и нормы этики делового общения. Составляющие деловой этики (речевой этикет, деловое поведение, деловой стиль). Деловой и бытовой этикет.

Деловой завтрак, обед, ужин (состав приглашенных; место и время встречи; денежные отношения; как рассаживаться за столом; что и как едят; что и как пьют). Искусство делать деловые подарки. Развлечения и бизнес (специфика приглашений; угощения и приемы в деловом мире). Приемы поддержания эффективных деловых отношений.

Специфика международного и межрелигиозного этикета. Содержание понятия «национально-психологические типы». «Протокол», «международный протокол». Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Тема 12. Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные характеристики преуспевающего человека и их формирование

Психология и общество. Психология и труд; экономическая, правовая психология; модели политической психологии; профессиональная психология. Психология бизнеса.

Этические проблемы бизнеса. Этика бизнеса. Последствия неэтичного поведения в бизнесе. Моральные стандарты. Личностные качества бизнесмена.

Классификация типов людей, встречающихся в деловом мире; их психологические особенности и специфика соблюдения делового этикета.

Индивидуальные характеристики преуспевающего человека и их формирование.

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

6. ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

а) для студентов очной формы обучения

Семинар 1.*

Тема 3. Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета

Доклад «Особенности вербальной коммуникации в деловом общении»

Вопросы для обсуждения:

1. Основы устного общения.
2. Культура деловой речи.
3. Виды речи. Стратегии ведения речи.
4. Использование законов риторики в деловом общении.
5. Особенности убеждающей речи: содержание, риторические приемы.

*Примечание: форма проведения занятия - форма проведения занятия - семинар - «круглый стол». Семинар с использованием метода «круглого стола» - разновидность диалога. Он требует от преподавателей и/или привлекаемых для проведения занятия специалистов-практиков реализации принципа коллективного обсуждения проблемы, умения соединить элементы доказательства и убеждения в ходе дискуссии с последующим подведением итогов работы.

Формируемые компетенции: ОК-4.

Семинар 2.*

Темы 4-5. Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории. Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание

Доклад «Логическая и психологическая аргументация в деловом общении».

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности речевого делового этикета.
2. Социально-этические нормы речевого этикета и их значение. Использование этикетных норм (их типы). Психологические аспекты речевого делового общения.
3. Функции норм профессиональной речи: оценочная и экспрессивная.
4. Использование эвфемизмов и дисфемизмов в деловой речи; их функции.
5. Использование риторических стратегий в деловом общении. Имиджевая функция речевого этикета. Фольклорные правила речевого этикета. Принципы делового воздействия.
6. Психологические особенности делового общения. Основные психологические правила эффективного общения.
7. Классические правила ведения диалога: правила, требования, содержание.

*Примечание: форма проведения занятия – семинар - «круглый стол». Семинар с использованием метода «круглого стола» - разновидность диалога. Он требует от преподавателей и/или привлекаемых для проведения занятия специалистов-практиков реализации принципа коллективного обсуждения проблемы, умения соединить элементы доказательства и убеждения в ходе дискуссии с последующим подведением итогов работы.

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Семинар 3*.

Темы 6-7. Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения. Формирование имиджа и стиля делового человека. Репутация профессионала в системе корпоративной культуры организации

Доклад «Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения».

Вопросы для обсуждения:

1. Позы, мимика, жесты делового человека.
2. Формирование имиджа и стиля делового человека. Требования к внешнему виду делового мужчины и деловой женщины. Значение аксессуаров в деловом костюме. Атрибуты делового общения.
3. Внешний вид офиса; характеристики создания и поддержания имиджа фирмы. Соответствие имиджа фирмы и корпоративной философии.
4. Специфика формирования корпоративной культуры; ее значение для эффективной работы организации.

*Примечание: форма проведения занятия – семинар – дискуссия. Эта форма учебного занятия, в рамках которого предполагается диалог студентов в ходе формулирования собственных точек зрения на обсуждаемые проблемы, принятие согласованных решений. При этом могут быть использованы элементы «мозгового штурма» и деловой игры. В рамках семинара студенты по основным проблемным вопросам представляют доклады, рефераты.

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Семинар 4*.

Темы 8-9. Формы делового общения. Особенности деловой беседы. Виды переговоров и их организация

Доклад «Особенности конфликтов в сфере делового общения и особенности их разрешения».

Вопросы для обсуждения:

1. Личное общение. Правила делового общения (принципы знакомства и представления; правила обращения и правила приветствия. Отношения на работе: сотрудник - сотрудник, начальник - подчиненный, сотрудник - клиент, проситель; специфика делового общения между мужчинами и женщинами в зависимости от занимаемого положения).
2. Использование мотивации сотрудников и разрешение мотивационных конфликтов; внутриколлективное сотрудничество.
3. Особенности деловой беседы. Подготовка и организация деловой беседы. Виды деловых бесед, типы собеседников. Беседа как средство разрешения конфликта. Нормы использования комплиментов.
4. Деловые переговоры: их характер. Виды переговоров. Определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров; процесс переговоров и его этапы. Планирование, тактика и порядок ведения переговоров.
5. Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций во время переговоров. Принятие решений во время переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

*Примечание: форма проведения занятия – семинар – дискуссия. Эта форма учебного занятия, в рамках которого предполагается диалог студентов в ходе формулирования собственных точек зрения на обсуждаемые проблемы, принятие согла-

сованных решений. При этом могут быть использованы элементы «мозгового штурма» и деловой игры. В рамках семинара студенты по основным проблемным вопросам представляют доклады, рефераты.

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Семинар 5*.

Темы 11 – 12. Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола. Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные характеристики преуспевающего человека и их формирование

Доклад «Общие принципы и нормы этики делового общения. Составляющие деловой этики (речевой этикет, деловое поведение, деловой стиль). Деловой и бытовой этикет».

Вопросы для обсуждения:

1. Основы этики и этикета. Профессиональная этика.
2. Деловой завтрак, обед, ужин (состав приглашенных; место и время встречи; денежные отношения; как рассаживаться за столом; что и как едят; что и как пьют). Искусство делать деловые подарки. Развлечения и бизнес (специфика приглашений; угощения и приемы в деловом мире). Приемы поддержания эффективных деловых отношений.
3. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Содержание понятия «национально-психологические типы». «Протокол», «международный протокол». Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.
4. Психология и общество. Психология и труд; экономическая, правовая психология; модели политической психологии; профессиональная психология. Психология бизнеса.
5. Этические проблемы бизнеса. Этика бизнеса. Последствия неэтичного поведения в бизнесе. Моральные стандарты. Личностные качества бизнесмена.
6. Классификация типов людей, встречающихся в деловом мире; их психологические особенности и специфика соблюдения делового этикета.
7. Индивидуальные характеристики преуспевающего человека и их формирование.

*Примечание: форма проведения занятия – семинар – дискуссия. Эта форма учебного занятия, в рамках которого предполагается диалог студентов в ходе формулирования собственных точек зрения на обсуждаемые проблемы, принятие согласованных решений. При этом могут быть использованы элементы «мозгового штурма» и деловой игры. В рамках семинара студенты по основным проблемным вопросам представляют доклады, рефераты.

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Практическое занятие 1.

Тема 6. Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения

1. Рассмотрение проблемной ситуации «Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения».

2. Решение индивидуальных заданий студентами (видеосъемка выступлений студентов; анализ видеоматериалов «Позы, мимика, жесты делового человека»).

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Практическое занятие 2.

Тема 8. Формы делового общения. Особенности деловой беседы

1. Рассмотрение кейс-стади «Принципы знакомства и представления; правила обращения и правила приветствия. Отношения на работе: сотрудник - сотрудник, начальник - подчиненный, сотрудник - клиент, проситель; специфика делового общения между мужчинами и женщинами в зависимости от занимаемого положения».

2. Решение индивидуальных заданий студентами (видеосъемка выступлений студентов; анализ видеоматериалов «Особенности деловой беседы»).

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Практическое занятие 3.

Тема 9. Виды переговоров и их организация

1. Рассмотрение проблемных ситуаций «Деловые переговоры: их характер».

2. Решение индивидуальных заданий студентами (видеосъемка игровых ситуаций – деловых переговоров студентов; анализ видеоматериалов «Деловые переговоры студентов»).

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Практическое занятие 4.

Тема 10. Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение

1. Рассмотрение проблемных ситуаций «Телефонный деловой разговор».

2. Решение индивидуальных заданий студентами (Письменное деловое общение: деловая переписка; виды деловых писем; личная корреспонденция; поздравления; соболезнования; требования к визитной карточке и ее назначение).

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Практическое занятие 5.

Тема 11. Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола

1. Рассмотрение проблемных ситуаций «Деловой и бытовой этикет».

2. Решение индивидуальных заданий студентами (Специфика международного и межрелигиозного этикета).

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

б) для студентов очно - заочной формы обучения

Семинар 1.

Тема 4. Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории

Доклад «Логическая и психологическая аргументация в деловом общении».

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности речевого делового этикета.

2. Социально-этические нормы речевого этикета и их значение. Использование

этикетных норм (их типы). Психологические аспекты речевого делового общения.

3. Функции норм профессиональной речи: оценочная и экспрессивная.

4. Использование эвфемизмов и дисфемизмов в деловой речи; их функции.

5. Использование риторических стратегий в деловом общении. Имиджевая функция речевого этикета. Фольклорные правила речевого этикета. Принципы делового воздействия.

6. Психологические особенности делового общения. Основные психологические правила эффективного общения.

*Примечание: форма проведения занятия – семинар - «круглый стол». Семинар с использованием метода «круглого стола» - разновидность диалога. Он требует от преподавателей и/или привлекаемых для проведения занятия специалистов-практиков реализации принципа коллективного обсуждения проблемы, умения соединить элементы доказательства и убеждения в ходе дискуссии с последующим подведением итогов работы.

Формируемые компетенции: ОК-4

Семинар 2.*

Тема 5. Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание

Доклад «Диалог в деловом общении».

Вопросы для обсуждения:

1. Классические правила ведения диалога.

2. Основные требования к подготовке диалога.

3. Содержание диалога.

*Примечание: форма проведения занятия – семинар - «круглый стол». Семинар с использованием метода «круглого стола» - разновидность диалога. Он требует от преподавателей и/или привлекаемых для проведения занятия специалистов-практиков реализации принципа коллективного обсуждения проблемы, умения соединить элементы доказательства и убеждения в ходе дискуссии с последующим подведением итогов работы.

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Семинар 3*.

Темы 7. Формирование имиджа и стиля делового человека. Репутация профессионала в системе корпоративной культуры организации

Доклад «Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения».

Вопросы для обсуждения:

1. Позы, мимика, жесты делового человека.

2. Формирование имиджа и стиля делового человека. Требования к внешнему виду делового мужчины и деловой женщины. Значение аксессуаров в деловом костюме. Атрибуты делового общения.

3. Внешний вид офиса; характеристики создания и поддержания имиджа фирмы. Соответствие имиджа фирмы и корпоративной философии.

4. Специфика формирования корпоративной культуры; ее значение для эффективной работы организации.

*Примечание: форма проведения занятия – семинар – дискуссия. Эта форма учебного занятия, в рамках которого предполагается диалог студентов в ходе формулирования собственных точек зрения на обсуждаемые проблемы, принятие согла-

сованных решений. При этом могут быть использованы элементы «мозгового штурма» и деловой игры. В рамках семинара студенты по основным проблемным вопросам представляют доклады, рефераты.

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Семинар 4*.

Тема 8. Формы делового общения. Особенности деловой беседы

Доклад «Особенности конфликтов в сфере делового общения и особенности их разрешения».

Вопросы для обсуждения:

1. Личное общение. Правила делового общения (принципы знакомства и представления; правила обращения и правила приветствия. Отношения на работе: сотрудник - сотрудник, начальник - подчиненный, сотрудник - клиент, проситель; специфика делового общения между мужчинами и женщинами в зависимости от занимаемого положения).

2. Использование мотивации сотрудников и разрешение мотивационных конфликтов; внутриколлективное сотрудничество.

3. Особенности деловой беседы. Подготовка и организация деловой беседы. Виды деловых бесед, типы собеседников. Беседа как средство разрешения конфликта. Нормы использования комплиментов.

*Примечание: форма проведения занятия – семинар – дискуссия. Эта форма учебного занятия, в рамках которого предполагается диалог студентов в ходе формулирования собственных точек зрения на обсуждаемые проблемы, принятие согласованных решений. При этом могут быть использованы элементы «мозгового штурма» и деловой игры. В рамках семинара студенты по основным проблемным вопросам представляют доклады, рефераты.

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Семинар 5.*

Тема 9. Виды переговоров и их организация

Доклад «Особенности переговоров в сфере делового общения».

Вопросы для обсуждения:

1. Деловые переговоры: их характер. Виды переговоров. Определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров; процесс переговоров и его этапы. Планирование, тактика и порядок ведения переговоров.

2. Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций во время переговоров. Принятие решений во время переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

*Примечание: форма проведения занятия – семинар – дискуссия. Эта форма учебного занятия, в рамках которого предполагается диалог студентов в ходе формулирования собственных точек зрения на обсуждаемые проблемы, принятие согласованных решений. При этом могут быть использованы элементы «мозгового штурма» и деловой игры. В рамках семинара студенты по основным проблемным вопросам представляют доклады, рефераты.

Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Практическое занятие 1.

Тема 10. Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение

1. Рассмотрение проблемных ситуаций «Телефонный деловой разговор».
 2. Решение индивидуальных заданий студентами (Письменное деловое общение: деловая переписка; виды деловых писем; личная корреспонденция; поздравления; соболезнования; требования к визитной карточке и ее назначение).
- Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Практическое занятие 2.

Тема 11. Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола

1. Рассмотрение проблемных ситуаций «Деловой и бытовой этикет».
 2. Решение индивидуальных заданий студентами (Специфика международного и межрелигиозного этикета).
- Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

в) для студентов заочной формы обучения

Практическое занятие 1.

Тема 10. Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение

1. Рассмотрение проблемных ситуаций «Телефонный деловой разговор».
 2. Решение индивидуальных заданий студентами (Письменное деловое общение: деловая переписка; виды деловых писем; личная корреспонденция; поздравления; соболезнования; требования к визитной карточке и ее назначение).
- Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

Практическое занятие 2.

Тема 11. Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола

1. Рассмотрение проблемных ситуаций «Деловой и бытовой этикет».
 2. Решение индивидуальных заданий студентами (Специфика международного и межрелигиозного этикета).
- Формируемые компетенции: ОК-4, ОПК – 4.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ СТУДЕНТАМ

Методические указания студентам по учебной дисциплине «Культура речи и деловое общение» составлены в соответствии с квалификационными требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к уровню подготовки выпускника по направлению 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Управление малым бизнесом» (квалификация (степень) «бакалавр»).

Самостоятельная работа, являясь основным видом обучения, предполагает изучение рекомендованных литературных источников, справочных материалов (основной и дополнительной литературы) в интересах доработки лекций и подготовки к семинарским и практическим занятиям.

Доработку лекции целесообразно осуществлять в течение 2-3-х дней после её проведения. Для этого необходимо прочитать сделанные записи, подчеркнуть (выделить) вопросы, заголовки и основные положения лекции, тщательно изучить ключевые слова и понятия данной темы занятия. В случае необходимости следует более

подробно самостоятельно рассмотреть вопросы лекции, дополнив материалом из других источников. При этом следует учесть, что конспект лекции должен максимально полно раскрывать содержание изучаемой темы.

К семинарскому и практическому занятию следует готовиться заранее. Для этого необходимо детально изучить план семинарского занятия, подобрать соответствующую литературу. Желательно по каждому вопросу семинарского занятия сделать небольшой конспект, отразив в нем ключевые моменты. В случае выбора доклада, рекомендованного на семинаре, целесообразно поставить об этом в известность преподавателя и проконсультироваться у него по поводу структуры и содержания доклада. Кроме выступления на семинаре, студент должен быть готов к рецензированию докладов, сделанных товарищами, внесению дополнений к имеющимся выступлениям, а также к решению тестов и ситуационных (расчётных) задач.

В ходе подготовки к семинарскому и практическому занятию студент должен повторить лекционный материал по данной теме, изучить рекомендованную основную и дополнительную литературу. В целях более полного усвоения учебного материала следует также изучить основные термины и вопросы для самоконтроля по данной теме. Подготовка к семинару или практическому занятию должна обеспечивать активное участие каждого студента в обсуждении всех вопросов, вынесенных для рассмотрения на каждом занятии.

С целью более эффективного усвоения учебного материала студенты в процессе самостоятельной работы должны использовать словарь основных терминов курса и вопросы, предназначенные для самоконтроля, а также подготовиться к решению тестов и заданий, предназначенных для проведения семинаров и практических занятий.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

учебной дисциплины «Культура речи и деловое общение» (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование тем	Всего	Количество аудиторных часов				Самостоятельная работа
			Всего	Лекции	Семинары	Прак. занятия	
1	Раздел 1. Введение в курс «Культура речи и деловое общение». Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса. Основные задачи и этические нормы делового общения. Особенности делового человека и бизнесмена	9	1	1	-	8	
2	Раздел 2. Культура деловой речи в деловом сообществе. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи	9	1	1	-	8	
3	Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета	12	4	2	2	8	
4	Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории	12	4	2	2	8	
5	Классическое ведение диалога: правила, требования,	12	4	2	2	8	

	содержание						
6	Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения	14	6	2	2	2	8
7	Формирование имиджа и стиля делового человека. Репутация профессионала в системе корпоративной культуры организации	12	4	2	2		8
8	Раздел 3. Формы делового общения и их специфика. Формы делового общения. Особенности деловой беседы	15	8	2	2	4	7
9	Виды переговоров и их организация	13	7	1	2	4	6
10	Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение	12	5	1	-	4	7
11	Раздел 4. Этика и психология деловых и профессиональных отношений Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола	13	8	2	2	4	5
12	Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные характеристики преуспевающего человека и их формирование	11	4	2	2		7
	Итого часов	144	56	20	18	18	88

(очно-заочная форма обучения – 144 ч.)

№ п/п	Наименование тем	Всего	Количество аудиторных часов				Самостоятельная работа
			Всего	Лекции	Семинары	Прак. занятия	
1	Раздел 1. Введение в курс «Культура речи и деловое общение». Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса. Основные задачи и этические нормы делового общения. Особенности делового человека и бизнесмена	11	1	1	-		10
2	Раздел 2. Культура деловой речи в деловом сообществе. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи	11	1	1	-		10
3	Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета	11	1	1	-	-	10
4	Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории	11	1	-	1	-	10
5	Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание	11	1	-	1		10
6	Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения	11	1	1	-	-	10
7	Формирование имиджа и стиля делового человека. Репутация профессионала в системе корпоративной	13	2	2			11

	культуры организации						
8	Раздел 3. Формы делового общения и их специфика. Формы делового общения. Особенности деловой беседы	11	1	-	1	-	10
9	Виды переговоров и их организация	11	1	-	1	-	10
10	Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение	12	2	-	-	2	10
11	Раздел 4. Этика и психология деловых и профессиональных отношений Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола	13	3	1	-	2	10
12	Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные характеристики преуспевающего человека и их формирование	9	1	1	-		8
	Итого часов	144	16	8	4	4	128

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
учебной дисциплины «Культура речи и деловое общение»
(заочная форма обучения – 144 ч.)

№ п/п	Наименование тем	Всего	Аудиторные занятия				Самостоятельная работа
			Всего	Лекции	Семинары	Прак. занятия	
1	Раздел 1. Введение в курс «Культура речи и деловое общение». Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса. Основные задачи и этические нормы делового общения. Особенности делового человека и бизнесмена	11	1	1	-		10
2	Раздел 2. Культура деловой речи в деловом сообществе. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи	11	1	1	-		10
3	Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета	11	1	1	-	-	10
4	Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории	11	1	1	-	-	10
5	Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание	11	1	1	-		10
6	Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения	11	1	1	-	-	10
7	Формирование имиджа и стиля делового человека.	13	1	1	-		12

	Репутация профессионала в системе корпоративной культуры организации						
8	Раздел 3. Формы делового общения и их специфика. Формы делового общения. Особенности деловой беседы	11	1	1	-	-	10
9	Виды переговоров и их организация	11	1	1	-	-	10
10	Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение	12	3	1	-	2	9
11	Раздел 4. Этика и психология деловых и профессиональных отношений Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола	13	3	1	-	2	10
12	Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные характеристики преуспевающего человека и их формирование	9	1	1	-		8
	Итого часов	144	16	12	-	4	128

Задания для самостоятельной работы студентов

а). При чтении лекций

Тема 1. Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса. Основные задачи и этические нормы делового общения. Особенности делового человека и бизнесмена

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции.

Обратить внимание на материалы по теме «Современные научные концепции общения».

Рассмотреть аспекты психологии общения (содержание психологии общения, понятия «личность», «психологические типы», «архетипы», «конформизм», «нон-конформизм», «референтная группа», «идентификация», «рефлексия», «стереотипы»). Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса.

Ключевые слова: деловое общение, деловая этика, деловой этикет, профессиональная этика

Задания для самостоятельной работы

- Подготовить выступление по теме «Понятие коммуникативной компетентности»

- Подготовить выступление по теме «Риторика – теория и мастерство речевого воздействия»

- Общие закономерности речевого поведения как предмет риторики.

- Приведите примеры из личного и профессионального опыта по вопросу «Эффективность речи и ее критерии»

- Проанализировать деловые и бизнес – СМИ по следующим вопросам: Этические нормы общения (партнерские отношения, воздействие и взаимодействие, регламентированность, соблюдение принципов эффективного слушания, виды и условия эффективного слушания). Этикет руководителя. Этика взаимоотношений в офи-

циальной обстановке. Особенности делового человека и бизнесмена.

Тема 2. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции.

Изучить основные подходы к теории и практике коммуникации; содержание понятий «вербальная» и «невербальная коммуникации».

Проанализировать основы коммуникативного процесса в деловом сообществе.

Проанализировать особенности вербальных и невербальных особенностей делового общения (их специфика и компоненты). Их соотношение с этикетными нормами.

Ключевые слова: структура публичной речи, вербальная коммуникация, устное общение, коммуникация.

Задания для самостоятельной работы

- Проанализировать комплексный характер использования различных знаковых систем в ораторской речи.
- Подготовить выступление на тему «Структура речевой ситуации».
- Что такое обратная связь в речевой ситуации?
- Слушание как вид речевой деятельности.

Тема 3. Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции.

Проанализировать особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Культура деловой речи. Виды речи. Стратегии ведения речи. Использование законов риторики в деловом общении. Особенности убеждающей речи: содержание, риторические приемы.

Задания для самостоятельной работы

- Подготовить выступление на тему «Основные элементы композиции и их целевые установки».
- Подготовить выступление в соответствии со структурой устной речи.
- Подготовить план ораторской речи и его особенности.

Тема 4. Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции.

Определить общее и частное в логической и психологической аргументации в деловом общении.

Проанализировать особенности речевого делового этикета. Социально-этические нормы речевого этикета и их значение.

Ключевые слова: аргументация, деловое взаимодействие, деловое воздействие.

Задания для самостоятельной работы

- Проанализировать использование этикетных норм (их типы).
- Изучить психологические аспекты речевого делового общения. Функции норм профессиональной речи: оценочная и экспрессивная.
- Привести примеры использования эвфемизмов и дисфемизмов в деловой ре-

чи; их функции; использования риторических стратегий в деловом общении.

- Проанализировать имиджевую функцию речевого этикета. Фольклорные правила речевого этикета. Принципы делового воздействия.

- Проанализировать психологические особенности делового общения. Основные психологические правила эффективного общения.

Тема 5. Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание
Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции.

Проанализировать классические правила ведения диалога: правила, требования, содержание.

Ключевые слова: диалог, классическая риторика.

Задания для самостоятельной работы _____

- Подготовить темы для диалога.
- Подготовить правила диалога.
- Проанализировать конкретный диалог.

Тема 6. Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции.

Проанализировать особенности невербальной коммуникации.

Изучить специфику невербальной стороны делового общения.

Изучить подходы к изучению поз, мимики, жестов делового человека.

Ключевые слова: невербальная коммуникация.

Задания для самостоятельной работы _____

- Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
- Паралингвистические особенности невербальной коммуникации.

Тема 7. Формирование имиджа и стиля делового человека. Репутация профессионала в системе корпоративной культуры организации

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции.

Проанализировать формирование имиджа и стиля делового человека.

Изучить требования к внешнему виду делового мужчины и деловой женщины. Значение аксессуаров в деловом костюме. Атрибуты делового общения.

Изучить современные требования к внешнему виду офиса; характеристики создания и поддержания имиджа фирмы.

Ключевые слова: имидж, репутация, стиль, корпоративная культура.

Задание для самостоятельной работы:

- Проанализировать соответствие имиджа фирмы и корпоративной философии.
- Подготовить выступление «Специфика формирования корпоративной культуры; ее значение для эффективной работы организации».

Тема 8. Формы делового общения. Особенности деловой беседы.

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции.

Проанализировать формы делового общения.

Особенности конфликтов в сфере делового общения и особенности их разрешения.

Особенности деловой беседы. Подготовка и организация деловой беседы. Виды деловых бесед, типы собеседников. Беседа как средство разрешения конфликта. Нормы использования комплиментов.

Ключевые слова: деловое общение, конфликты, конфликтная ситуация, инцидент.

Задание для самостоятельной работы:

- Подготовить выступление «Личное общение».
- Структурировать правила делового общения (принципы знакомства и представления; правила обращения и правила приветствия.
- Проанализировать отношения на работе: сотрудник - сотрудник, начальник - подчиненный, сотрудник - клиент, проситель; специфика делового общения между мужчинами и женщинами в зависимости от занимаемого положения).

Тема 9. Виды переговоров и их организация.

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции.

Структурировать лекционный материал «Деловые переговоры: их характер». Создать схему «Виды переговоров».

Ключевые слова: переговоры, жесткие переговоры, мягкие переговоры, стратегические переговоры.

Задание для самостоятельной работы:

- Определить цели, организацию, методы и навыки ведения деловых переговоров; процесс переговоров и его этапы.
- Составить таблицу «Планирование, тактика и порядок ведения переговоров».
- Подготовить выступление «Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций во время переговоров. Принятие решений во время переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений».

Тема 10. Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение.

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции.

Добавить лекционные материалы «Культура телефонных разговоров. Телефонный деловой разговор: структура и специфика».

Ключевые слова: телефонные переговоры, телефонные разговоры, телефонный этикет.

Задание для самостоятельной работы:

- Подготовить выступление «Этикетные правила использования сотовой связи».
- Составить таблицу «Письменное деловое общение: деловая переписка; виды деловых писем; личная корреспонденция; поздравления; соболезнования; требования к визитной карточке и ее назначение».

Тема 11. Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции.

Включить в лекционный материал вопросы «Основы этики и этикета. Профессиональная этика».

Ключевые слова: деловые и профессиональные отношения, международный и межрелигиозный этикет.

Задание для самостоятельной работы:

- Подготовить выступление «Общие принципы и нормы этики делового общения. Составляющие деловой этики (речевой этикет, деловое поведение, деловой стиль)».

- Определить общее и частное «Деловой и бытовой этикета».

- Подготовить выступление «Деловой завтрак, обед, ужин (состав приглашенных; место и время встречи; денежные отношения; как рассаживаться за столом; что и как едят; что и как пьют). Искусство делать деловые подарки. Развлечения и бизнес (специфика приглашений; угощения и приемы в деловом мире). Приемы поддержания эффективных деловых отношений».

- Подготовить выступления «Специфика международного и межрелигиозного этикета. Содержание понятия «национально-психологические типы». «Протокол», «международный протокол». Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола. Универсальные этические и психологические нормы и принципы».

Тема 12. Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные характеристики преуспевающего человека и их формирование

Рекомендации по составлению и доработке конспекта лекции.

Включить в лекционный материал вопросы «Психология и общество. Психология и труд; экономическая, правовая психология; модели политической психологии; профессиональная психология. Психология бизнеса».

Ключевые слова: этика, профессиональная этика, бизнес.

Задание для самостоятельной работы:

- Проанализировать этические проблемы бизнеса.

- Проанализировать последствия неэтичного поведения в бизнесе. Моральные стандарты. Личностные качества бизнесмена.

- Подготовить таблицу «Классификация типов людей, встречающихся в деловом мире; их психологические особенности и специфика соблюдения делового этикета».

- Подготовить таблицу «Индивидуальные характеристики преуспевающего человека и их формирование».

б). При подготовке к семинарским занятиям

В случае подготовки доклада по теме семинара студенту необходимо проинформировать об этом преподавателя, группу и при необходимости проконсультироваться у преподавателя.

Тема 3. Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета

(для студентов очной формы обучения)

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить доклад по теме семинара №3.

2. Выполнить практическое задание 3

Основная литература: 1,2,3.

Дополнительная литература: 1,2,3,4,5,6,7,8.

Темы 4-5. Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории. Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание

(для студентов очной и очно-заочной форм обучения)

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить доклад по теме семинара № 4-5.
2. Выполнить практическое задание 4 -5

Основная литература: 1,2,3.

Дополнительная литература: 1,2,3,4,5,6,7,8.

Темы 6-7. Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения. Формирование имиджа и стиля делового человека. Репутация профессионала в системе корпоративной культуры организации

(для студентов очной и очно-заочной форм обучения)

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить доклад по теме семинара № 6-7
2. Выполнить практическое задание 6-7
3. Выполнить тест 3

Основная литература: 1,2,3.

Дополнительная литература: 1,2,3,4,5,6,7,8.

Темы 8-9. Формы делового общения. Особенности деловой беседы. Виды переговоров и их организация

(для студентов очной и очно-заочной форм обучения)

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить доклад по теме семинара № 8-9
2. Выполнить практическое задание 8-9

Основная литература: 1,2,3.

Дополнительная литература: 1,2,3,4,5,6,7,8.

Темы 11 – 12. Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола. Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные характеристики преуспевающего человека и их формирование

(для студентов очной формы обучения)

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить доклад по теме семинара № 11-12
2. Выполнить практическое задание 11-12
3. Ответить на вопросы теста 3-4

Основная литература: 1,2,3.

Дополнительная литература: 1,2,3,4,5,6,7,8.

в). При подготовке к практическим занятиям

Тема 6. Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения

(для студентов очной формы обучения)

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить доклад по теме семинара №6
2. Выполнить практическое задание 6
3. Ответить на вопросы теста № 2

Основная литература: 1,2,3.

Дополнительная литература: 1,2,3,4,5,6,7,8.

Тема 8. Формы делового общения. Особенности деловой беседы

(для студентов очной формы обучения)

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить доклад по теме семинара №8
2. Выполнить практическое задание 8

Основная литература: 1,2,3.

Дополнительная литература: 1,2,3,4,5,6,7,8.

Тема 9. Виды переговоров и их организация

(для студентов очной и очно-заочной форм обучения)

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить доклад по теме семинара №9
2. Выполнить практическое задание 9

Основная литература: 1,2,3.

Дополнительная литература: 1,2,3,4,5,6,7,8.

Тема 10. Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение

(для студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения)

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить доклад по теме семинара № 10
2. Выполнить практическое задание 10

Основная литература: 1,2,3.

Дополнительная литература: 1,2,3,4,5,6,7,8.

Тема 11. Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола

(для студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения)

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить доклад по теме семинара №11
2. Выполнить практическое задание 11
3. Ответить на вопросы теста № 3

Основная литература: 1,2,3.

Дополнительная литература: 1,2,3,4,5,6,7,8.

8. СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ

А

АВТОРИТЕТ - общепризнанное влияние, значение одного лица или группы в силу определенных качеств, заслуг

В

ВЛИЯНИЕ - поведение человека, которое вносит изменение в поведение, отношения, чувства другого человека

ВОЗДЕЙСТВИЕ - целенаправленный перенос движения и информации от одного участника взаимодействия к другому

Д

ДЕЛЕГИРОВАНИЕ ПОЛНОМОЧИЙ - частичная передача прав подчиненному принимать решения об использовании ресурсов, предполагающая его ответственность

ДОЛГ - обязанность человека перед кем-то, равно как и перед своей совестью

З

ЗАДАЧА - цель, рассматриваемая субъектом с точки зрения имеющихся конкретных условий ее достижения

К

КОМПЕТЕНТНОСТЬ - способность делать что-то хорошо или эффективно, это способность соблюдать установленный стандарт, применяемый в какой-либо профессии

КОМПЕТЕНЦИЯ - круг полномочий, сфера деятельности, в которой данный человек обладает знанием и опытом; совокупность полномочий, прав и обязанностей должностного лица, общественной организации

КОНТРОЛЬ - процесс, обеспечивающий достижение организацией поставленных целей

КОНФЛИКТ - столкновение противоположных тенденций, интересов. Конфликт может быть силовым и не силовым. Методы силового конфликта: бойкот, террор, война

КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ - ситуация, которая может привести к конфликту

КОНФЛИКТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ - действие, направленное на то, чтобы прямо или косвенно заблокировать достижение целей противостоящей стороны, ее намерений или интересов

КОНФОРМНОСТЬ - податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, проявляющаяся в изменении его поведения и установок в соответствии с первоначально не разделявшейся им позицией большинства

Л

ЛИДЕР - член группы, за которым она признает право принимать ответственные решения в значимых для нее ситуациях, т.е. наиболее авторитетная личность, реально играющая центральную роль в организации совместной деятельности и регулировании взаимоотношений в группе

М

МАНИПУЛЯЦИЯ - психологическое воздействие, которое призвано обеспечить негласное получение манипулятором односторонних преимуществ, но так, чтобы у адресата сохранялась иллюзия самостоятельности принимаемых им решений

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ - субъективно переживаемая связь между людьми; существуют разнообразные виды межличностных отношений - деловые и личные, приятельские, товарищеские, супружеские и др. Проба и оценка межличностных отношений возникает на работе, в учебном коллективе, в быту

МОТИВ - внутреннее побуждение человека к действию, направленное на результат или цель

МОТИВАЦИЯ - совокупность побудительных сил человеческой деятельности как осознаваемых, так и не осознаваемых самим человеком

О

ОБЩЕНИЕ - общение является таким процессом взаимодействия людей, в котором участвующие в нем лица своим внешним обликом и поведением оказывают более или менее сильное влияние на притязания и намерения, на мысли, состояния и чувства друг друга

ОБЩЕНИЕ ДЕЛОВОЕ – процесс взаимодействия между конкретными группами людей (руководитель – подчиненный; сотрудники в трудовом коллективе; партнеры; представитель организации и клиент), направленный на получение эффективного результата, выраженного в получении материальной и моральной прибыли

П

ПЛАНИРОВАНИЕ - важнейшая функция управления, включающая в себя выбор целей организации, а также определение политики, программ, действий и методов их достижения

ПОЛНОМОЧИЯ - права и обязанности; право принимать решения, отправлять на работу и отдавать приказы

ПОЛОЖИТЕЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ - комплекс положительных побуждений, способствующих стремлению человека добиться успеха в своей деятельности

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КАЧЕСТВА - основные черты личности человека, характеризующие ее особенности и способность успешно участвовать в определенном виде деятельности

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ЗАЩИТА - специальная регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение до минимума чувства тревоги, связанного с осознанием конфликта. Функцией психологической защиты является ограждение сферы сознания от негативных, травмирующих личность переживаний

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ БАРЬЕР - состояние пассивности субъекта (нерешительность, неуверенность, робость, страх и т.п.), не имеющие под собой объективной причины; психологический барьер является серьезным тормозом на пути той или другой деятельности человека

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПОРТРЕТ ЛИЧНОСТИ - описание личности; включает: темперамент, характер, способности, направленность, интеллектуальные показатели, эмоциональность, волевые качества, самооценку.

Р

РЕФЛЕКСИЯ - анализ или самоанализ каждого действия

РЕШЕНИЕ - выбор альтернативы

С

СИТУАЦИЯ - система внешних по отношению к субъекту условий, побуждающих и опосредствующих его активность

СОВЕСТЬ - осознание и переживание человеком ответственности, основанной на самооценках исполнения обязанностей

СОВМЕСТИМОСТЬ МЕЖЛИЧНОСТНАЯ - взаимное приятие партнеров по общению и совместной деятельности, основанное на оптимальном сочетании ценностных ориентаций, социальных установок, интересов, мотивов, потребностей, характеров, темпераментов, темпа и ритма психофизиологических реакций и других индивидуально-психологических характеристик

СТАТУС - положение субъекта в системе межличностных отношений, определяющее его права, обязанности и привилегии. В различных группах один и тот же индивид может иметь разный статус

СТИЛЬ РУКОВОДСТВА - система управленческих воздействий руководителя на подчиненных, обусловленная спецификой поставленной перед коллективом задачи, взаимоотношениями руководителя с подчиненными и объемом его должностных полномочий, личностными особенностями всех членов коллектива, своевременностью и целесообразностью применения тех или иных управленческих средств

СТИМУЛ - внешнее побуждение активности работника, эффект которого опосредован психикой человека, его взглядами, чувствами, интересами, стремлениями

СТИМУЛИРОВАНИЕ - побуждение к деятельности с помощью внешних факторов

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ - набор действий и решений, предпринятых руководством, которые ведут к разработке конкретных стратегий, предназначенных для того, чтобы помочь организации достичь своих целей

СТРЕСС - термин, используемый с целью обозначения обширного круга состояний человека, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия

СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ - совокупность личностных качеств, позволяющих работнику переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки (перегрузки), обусловленные особенностями профессиональной деятельности, без особых вредных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья

У

УБЕЖДЕНИЕ - осознанная потребность личности, побуждающая ее действовать в соответствии со своими ценностными ориентациями

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ - положительное эмоциональное состояние, вызванное реализацией потребности в труде (его содержательной или процессуальной сторонами)

УПРАВЛЕНИЕ - совокупность системы скоординированных мероприятий, направленных на достижение значимых целей организации

УСТАНОВКА - готовность, предрасположенность субъекта, возникающая при предвосхищении им появления определенного объекта и обеспечивающая устойчивый целенаправленный характер протекания деятельности по отношению к данному объекту

Ф

ФИДЕСТИЧЕСКИЕ СТРАТЕГИИ - особые речевые стратегии, воздействующие на эмоции и чувства слушателей.

Ц

ЦЕЛЬ - желаемый объект или состояние объекта, для психологии управления – это разработка путей повышения эффективности и качества жизнедеятельности организационных систем

Э

Этикет – нормы и правила, направленные на эффективное взаимодействие между людьми.

9.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Компетенции, закреплённые за дисциплиной ООП ВО:

общекультурными:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);

общепрофессиональные компетенции:

способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4).

Карта фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Темы по учебно-тематическому плану	Оценочные средства	Контролируемые компетенции
1	Тема 1. Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса. Основные задачи и этические нормы делового общения. Особенности делового человека и бизнесмена	Практическое задание 1. Вопросы № 1-9	ОК-4
2	Тема 2. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи	Тест № 1 Практическое задание № 2. Вопросы № 10-19	ОК-4
3	Тема 3. Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета	Практическое задание № 3. Вопросы № 20-29	ОК-4
4	Тема 4. Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории	Практическое задание № 4 Вопросы № 20-29	ОК-4
5	Тема 5. Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание	Практическое задание № 5 Вопросы № 20-29	ОК-4, ОПК - 4
6	Тема 6. Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения	Тест 2 Практическое задание № 6 Вопросы № 20-29	ОК-4, ОПК - 4

№ п/п	Темы по учебно-тематическому плану	Оценочные средства	Контролируемые компетенции
7	Тема 7. Формирование имиджа и стиля делового человека. Репутация профессионала в системе корпоративной культуры организации	Практическое задание № 7 Вопросы № 30-40	ОК-4, ОПК - 4
8	Тема 8. Формы делового общения. Особенности деловой беседы	Практическое задание № 8 Вопросы № 30-40	ОК-4, ОПК - 4
9	Тема 9. Виды переговоров и их организация	Практическое задание № 9 Вопросы № 30-40	ОК-4, ОПК - 4
10	Тема 10. Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение	Практическое задание № 10 Вопросы № 41-46	ОК-4, ОПК - 4
11	Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола	Практическое задание № 11 Тест 3 Вопросы № 41-46	ОК-4, ОПК - 4
12	Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные характеристики преуспевающего человека и их формирование	Практическое задание № 12. Тест 4 Вопросы № 41-46	ОК-4, ОПК - 4

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Комплект тестовых заданий

Ответить на вопросы теста № 1

Тема 2. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения.

Структура публичной речи

1. Характеристики конкуренции:

- а). Соперничество юридических и физических лиц в экономической и других сферах общества;
- б). Необходимая форма взаимодействия предприятий;
- в). Отражает негативное развитие народного хозяйства;
- г). Пережиток капиталистического уклада.

2. Общие принципы делового общения

- а). Партнерские отношения;
- б). Регламентированность;
- в). Соблюдение принципов эффективного слушания;
- г). Виды и условия эффективного слушания.

3. Специфика делового общения заключается в следующем:

- а). Взаимодействие экономических интересов;
- б). Социальное регулирование осуществляется в правовых рамках;
- в). Стремление добиться консенсуса по определенным вопросам;
- г). Четкое разделение функций между мужчинами и женщинами.

4. К личному деловому общению относятся:

- а). Принципы знакомства и представления;
- б). Правила ведения конференции;

- в). Правила общения во время переговоров;
- г). Правила общения во время совещания.

5. Характеристики социального общения:

- а). Общение, необходимое для поддержания организма;
- б). Этот вид общения преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов;
- в). Общение, необходимое для развития организма;
- г). Этот вид общения преследует цели развития анатомо-физиологических характеристик.

6. Стоимость совещания складывается из

- а). Зарботка всех его участников;
- б). Зарботка готовящих и обслуживающих его работников;
- в). Прибыли от заключенных на совещании договоров;
- г). Средств, полученных от работы буфетов (столовой), обслуживающих совещание.

7. Стоимость совещания складывается из

- а). Командировочных расходов;
- б). Затрат на аренду помещения, аппаратуру;
- в). Прибыли от заключенных на совещании договоров;
- г). Средств, полученных от работы буфетов (столовой), обслуживающих совещание.

8. Дополните определение:

_____ - собрание представителей правительственных, общественных, деловых организаций для обсуждения и решения определенного круга вопросов.

9. Дополните определение:

_____ - международное совещание по какому-либо специальному (главным образом научному) вопросу.

10. Дополните определение:

_____ - вид управленческой деятельности, характеризующийся обсуждением и принятием решений по заранее сформулированным вопросам.

11. В рамках подготовки совещаний необходимо

- а). Определить повестку дня;
- б). Подготовить список участников;
- в). Собрать документы участников, отражающие образование и опыт работы;
- г). Определить членов жюри.

12. В рамках подготовки совещаний необходимо

- а). Оповестить участников;
- б). Разослать приглашения;
- в). Позаботиться о транспортном обслуживании участников;
- г). Определить членов ревизионной комиссии.

13. Основные вопросы на этапе подготовки совещания

- а). Выработка повестки дня, определение круга участников и времени совещания;
- б). Определения места совещания (выбор помещения);
- в). Собрать документы участников, отражающие образование и опыт работы;
- г). Определить и подготовить концертную программу.

14. В повестку дня годового общего собрания акционеров входят следующие вопросы:

- а). Избрание совета директоров (наблюдательного совета) общества;

- б). Избрание ревизионной комиссии;
- в). Определение лучших работников;
- г). Определение кандидатов на получение премии.

15. Ошибки при проведении самопрезентации

- а). Непринятие во внимание формы своего лица;
- б). Несоблюдение требований моды к одежде;
- в). Соблюдение правил этикета;
- г). Соблюдение принципа корректности и тактичности.

16. Ошибки при проведении самопрезентации

- а). Неумение соблюдать корректную или доброжелательную мимику;
- б). Непринятие во внимание формы своего лица;
- в). Соблюдение правил этикета;
- г). Соблюдение правил манипулирования.

17. Сегменты делового общения:

- а). Деловая психология;
- б). Речевое поведение;
- в). Деловой образ;
- г). Профессионализм.

18. Формы бизнеса:

- а). Бизнес в сфере производства товаров и услуг (предпринимательский бизнес);
- б). Потребительский бизнес;
- в). Частный бизнес;
- г). Некоммерческий бизнес.

19. Формы бизнеса:

- а). Образовательный бизнес;
- б). Бизнес в сфере спорта;
- в). Трудовой бизнес;
- г). Государственный бизнес.

20. Основные характеристики бизнеса:

- а). Установка на благотворительность;
- б). Установка на доход;
- в). Установка на прибыль;
- г). Установка на взаимодействие.

Ответить на вопросы теста № 2

Тема 4. Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения

1. Проследите хронологию выделения деловой этики как отдельной отрасли знаний:

- а). Философия – этика – профессиональная этика – деловая этика;
- б). Психология – этика – деловая этика;
- в). Имиджелогия – профессиональная этика – деловая этика.

2. Нравственность формируется

- а). Государством;
- б). В семье;
- в). Друзьями;
- г). Микросредой, в которой живет человек;

- д). Обществом;
- е). Конституцией.

3. «Деловая этика» и «профессиональная этика»:

- а). Слова-синонимы;
- б). Противоположные по смыслу слова;
- в). Понятие «профессиональная этика» шире понятия «деловая этика»;
- г). Понятие «деловая этика» шире понятия «профессиональная этика».

4. Профессиональная этика регулирует отношения

- а). Между сотрудниками;
- б). Между коллегами;
- в). Между начальником и подчиненными;
- г). Между партнерами.

5. Деловая этика регулирует отношения

- а). Между сотрудниками;
- б). Между коллегами;
- в). Между начальником и подчиненными;
- г). Между партнерами.

6. Дополните определение:

_____ - это система теоретико-прикладных этических знаний и практических рекомендаций, ориентированных на качественное исполнение административно-хозяйственных функций.

7. Составляющие деловой этики

- а). Речевой этикет, деловое поведение, деловой имидж;
- б). Психология, деловой этикет, имиджелогия;
- в). Этика и психология деловых отношений;
- г). Психология деловой этики; теория деловой этики; практика деловой этики;
- д). Риторика, Психология, Поведение.

8. Деловая этика регулирует отношения:

- а). Между руководителем и подчиненным;
- б). Между партнерами;
- в). Между мужем и женой;
- г). Между представителем организации и клиентом;
- д). Между коллегами.

9. Формы социально-ролевого общения:

Формы социально-ролевого общения	Их характеристики
1. Церемония	1. Более детализированная последовательность действий, включающая некоторое число ритуалов.
2. Этикет	2. Исторически сложившаяся форма неинстинктивного, предсказуемого упорядоченного символического поведения.
3. Социальный ритуал	3. Обмен принятыми в обществе фразами, жестами, уместными в данной ситуации.
4. Межличностный ритуал	4. Эта форма общения не связана с верой в глубинный ценностный смысл совершаемых действий.
5. Обычай	5. Эта форма, в отличие от ритуала, носит утилитарно-практический характер.

10. Согласно деловому этикету на совещании допустимо:

- а). Громко и продолжительно смеяться;
- б). Вступать в дискуссию с руководителем;
- в). Отвечать на вопросы;
- г). Разговаривать на повышенных тонах.

11. Процессы, происходящие в современном отечественном бизнесе:

- а). Наблюдается повышенный интерес к анализу бизнес-деятельности, к изучению личностных характеристик известных бизнесменов;
- б). Изучаются пути и методы «завоевания», удержания и развития конкретной деятельности; прослеживаются «войны» среди конкурирующих фирм;
- в). Происходят попытки формировать и обучать бизнес-элиту;
- г). Сложилось и четко выделяются отечественные особенности бизнеса.

12. Подходы к определению бизнеса:

- а). «Зарабатывание денег любыми путями и любыми способами»;
- б). «Сбытовая» деятельность;
- в). Творческий процесс создания и поддержания спроса, позволяющий получать конкретную долю прибыли.

13. Подходы к определению бизнеса:

- а). Возможность удовлетворять не только свои потребности и психологические потенции, но и нужды сотрудников и потребителей с пользой для себя;
- б). Формирование уникального набора качеств товара для потребителей, выражение его не только через марку (товарный знак), но и через развитие технологий, профессионализм и коммуникативную компетентность собственных сотрудников;
- в). Забота о максимально возможном сокращении затрат на производство своей продукции.

14. Характеристики нравственности:

- а). Индивидуальное качество человека;
- б). Отражают духовную культуру личности;
- в). Формируется государством.

15. Характеристики морали:

- а). Нормы, регулирующие поведение в обществе;
- б). Этические законы, формируемые государством;
- в). Базируется на экономических и политических приоритетах страны.

16. Деловая этика предполагает:

- а). Соблюдение норм и правил;
- б). Эффективное поддержание отношений с реальными и потенциальными партнерами;
- в). Учет межкультурных особенностей партнеров (клиентов);
- г). Соблюдение норм и правил в рамках бытовых отношений.

17. Под эффективными бизнес-коммуникациями понимается:

- а). Результат, выраженный исключительно в материальном удовлетворении;
- б). Результат, выраженный исключительно в моральном удовлетворении;
- в). Результат, выраженный в материальном и моральном удовлетворении.

18. Под материальным удовлетворением понимается:

- а). Получение прибыли;
- б). Вложение средств в развитие прибыльных отраслей производства;
- в). Удовлетворение от работы в конкретном коллективе;

г). Карьерный рост.

19. Под моральным удовлетворением понимается

- а). Самореализация;
- б). Наличие постоянных партнеров;
- в). Расширение сети клиентов;
- г). Повышение заработной платы.

20. Деловое общение предполагает:

- а). Моральное удовлетворение;
- б). Материальное удовлетворение;
- в). Строгое следование нормам делового этикета.

Ответить на вопросы теста № 3.

Тема 11. Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола

1. Общегражданский этикет:

- а). Совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом;
- б). Свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;
- в). Строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;
- г). Правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом во время различных дипломатических приемов, визитов, переговоров.

2. Военский этикет:

- а). Совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом;
- б). Свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;
- в). Строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;
- г). Правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом во время различных дипломатических приемов, визитов, переговоров.

3. Придворный этикет:

- а). Совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом;
- б). Свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;
- в). Строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;
- г). Правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом во время различных дипломатических приемов, визитов, переговоров.

4. Дипломатический этикет:

- а). Совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом;

- б). Свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;
- в). Строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;
- г). Правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах другом с другом во время различных дипломатических приемов, визитов, переговоров.

5. Требования этикета не являются абсолютными; их соблюдение зависит от:

- а). Места;
- б). Времени;
- в). Обстоятельств;
- г). Пола сотрудника (партнера);
- д). Профессиональной деятельности.

6. Дополните определение:

_____ - способ держать себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, употребляемые в речи выражения, тон, интонация, характерные для человека.

7. Различают несколько видов этикета:

- а). Придворный;
- б). Дипломатический;
- в). Воинский;
- г). Общегражданский;
- д). Деловой;
- е). Политический.

8. Страны, которые называют классическими странами этикета:

- а). Россия;
- б). США;
- в). Германия и Дания;
- г). Англия и Франция;
- д). Австралия;
- е). Израиль.

9. Родиной этикета называют:

- а). Россию;
- б). Италию;
- в). Германию и Данию;
- г). Англию и Францию.

10. Одной из регламентирующих сторон процесса дарения является наличие соответствующего повода для вручения подарка. Таким поводом согласно этикету может стать:

- а). Присуждение учёной степени или крупное достижение в любой области;
- б). Вступление в брак или рождение ребёнка;
- в). Новое назначение;
- г). Первый день работы после отпуска.

11. При невозможности удовлетворения просьбы подчинённого руководитель поступит правильно, если:

- а). Пообещает выполнить просьбу, заранее зная, что это сделать невозможно;
- б). Пообещает выполнить, только в случае возможности и укажет срок (хотя бы приблизительный), когда может наступить такая возможность;

- в). Резко откажет подчинённому в просьбе;
- г). Откажет подчинённому в просьбе.

12. Виды приемов:

- а). Официальные;
- б). Неофициальные;
- в). Праздничные;
- г). Календарные.

13. Виды официальных приемов:

- а). Бокал вина;
- б). Ланч;
- в). Чай;
- г). «Жур Фикс».

14. Виды официальных приемов:

- а). Коктейль;
- б). Презентация;
- в). Пикник;
- г). Барбекю.

15. Виды неофициальных приемов:

- а). Бранч;
- б). Барбекю;
- в). Бокал вина;
- г). Ланч.

16. Формы неэтичного поведения в деловом общении:

- а). Взятничество;
- б). Принуждение;
- в). Риторическое воздействие;
- г). Интеллектуальное воздействие.

17. Формы неэтичного поведения в деловом общении:

- а). Введение в заблуждение;
- б). Воровство;
- в). Манипуляция;
- г). Эмоциональное воздействие.

18. Вероятные последствия неэтичного поведения в деловом общении:

- а). Рост издержек;
- б). Снижение качества продуктов или услуг;
- в). Повышение уважение к сотруднику или фирме;
- г). Увеличение партнеров.

19. Вероятные последствия неэтичного поведения в деловом общении:

- а). Снижение удовлетворенности покупателей;
- б). Исчезновение продуктов или услуг;
- в). Ложное сокращение спроса;
- г). Рост издержек.

20. Факторы, укрепляющие доверие:

- а). Открытый обмен информацией;
- б). Наделение сотрудников большим правом участия в принятии решений;
- в). Использование приемов манипуляции;
- г). Увеличение количества дней отпуска.

21. «Деловой этикет» - это

- а). Свод норм и правил;
- б). Свод норм и правил, который регулирует формирование эффективных деловых отношений;
- в). Этика в рамках деловых отношений;
- г). Правила, регулирующие поведение во время деловых переговоров;
- д). Строго регламентируемый порядок и формы обхождения, принятые в бизнес-коммуникациях.

22. Этикетные требования к бизнес-коммуникации:

- а). Внимательно слушать собеседников;
- б). Проявлять внимание и заинтересованность;
- в). Выбирать ту тему разговора, которая интересует всех его участников;
- г). Четко выражать свои мысли;
- д). Проявлять терпение;
- е). Строго соблюдать этикетные нормы.

23. Этикетные ошибки в рамках бизнес-коммуникации:

- а). Утверждать то, что нельзя доказать;
- б). Проявлять нетерпимость к мнению других и вступать в споры;
- в). Перескакивать с одной темы на другую;
- г). Перебивать собеседника, не давая ему высказать свою мысль до конца;
- д). Разбирать возражения.

24. Определите значение подарка в деловой жизни:

- а). Продемонстрировать свои добрые намерения;
- б). Реклама и стимулирование сбыта продукции;
- в). Один из способов проявления вашей заинтересованности во внимании других лиц;
- г). Показать искренность своих отношений к партнеру.

25. Согласно деловому этикету при первой встрече подарки дарят:

- а). Принимающая сторона;
- б). Приглашённая сторона;
- в). Обе стороны;
- г). Данный вопрос в деловом этикете не оговаривается.

26. Мужчина и женщина согласно деловому этикету в неофициальной обстановке приветствуют друг друга следующим образом:

- а). Мужчина первый протягивает руку, и женщина пожимает её;
- б). Женщина и мужчина целуются;
- в). Женщина протягивает руку, мужчина пожимает её;
- г). Мужчина и женщина кивают друг другу головой.

27. Согласно деловому этикету первым в лифт входит:

- а). Женщина;
- б). Мужчина;
- в). Старший по возрасту;
- г). Старший по званию.

28. Выберете ошибочный прием, используемый при официальной форме общения с посетителем:

- а). Хозяин офиса принимает посетителя сидя за рабочим столом, отвечает на приветствие и приглашает сесть;

- б). Хозяин офиса отвечает на приветствие, выходит из - за стола и приглашает посетителя в зону коллегиальной работы, а сам садится напротив;
- в). Хозяин офиса принимает посетителя, находясь в центре, офиса и приглашает посетителя присесть в кресло за журнальным столиком;
- г). Хозяин офиса кивком головы отвечает на приветствие, не предлагая посетителю сесть.

Ответить на вопросы теста № 4.

Тема 12. Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные характеристики преуспевающего человека и их формирование

1. При характеристике общения выделяются:

- а). Содержание;
- б). Барьеры;
- в). Средства;
- г). Функции;
- д). Формы;
- е). Половые различия.

2. По содержанию общение может быть:

- а). Материальное;
- б). Когнитивное;
- в). Деятельное;
- г). Кондиционное;
- д). Мотивационное;
- е). Манипуляционное.

3. По содержанию общение может быть:

Общение	Характеристики
1. Материальное	1. Обмен продуктами и предметами деятельности, которые в свою очередь служат средством удовлетворения актуальных потребностей личности
2. Когнитивное	2. Обмен знаниями
3. Деятельное	3. Обмен действиями, операциями, умениями, навыками.
4. Кондиционное	4. Обмен психическими и физиологическими состояниями
	5. Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями
	6. Обмен претензиями и упреками

4. По содержанию общение может быть:

Общение	Характеристики
1. Мотивационное	1. Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями
2. Когнитивное	2. Обмен знаниями
3. Деятельное	3. Обмен действиями, операциями, умениями, навыками.
4. Кондиционное	4. Обмен психическими и физиологическими состояниями
	5. Обмен продуктами и предметами деятельности, которые в свою очередь служат средством удовлетворения актуальных потребностей личности
	6. Обмен любезностями и благодарностями

5. Характеристики подвидов общения: (на соответствие)

Общение	Характеристики
1. Деловое	1. Служит средством удовлетворения специфической потребности - потребности в общении

2. Личностное	2.Сосредоточено вокруг психологических проблем внутреннего характера
	3. Служит средством повышения качества профессиональной деятельности
	4.Например, поиск смысла жизни, разрешение внутреннего конфликта
	5.Содержанием является то, чем заняты люди
	6.Общение, не являющееся самоцелью, преследующее иную цель, кроме получения удовлетворения от самого процесса общения

6. Характеристики подвидов общения: (на соответствие)

Общение	Характеристики
1. Деловое	1.Служит средством удовлетворения специфической потребности - потребности в общении
2. Инструментальное	2.Сосредоточено вокруг психологических проблем внутреннего характера
	3. Служит средством повышения качества профессиональной деятельности
	4.Общение, не являющееся самоцелью
	5.Содержанием является то, чем заняты люди
	6.Общение, преследующее иную цель, кроме получения удовлетворения от самого процесса общения

7. Формы общения:

- а). Прямое;
- б). Косвенное;
- в). Непосредственное;
- г). Опосредованное;
- д). Негативное;
- е). Эффективное.

8. Основные элементы коммуникации:

- а). Отправитель\кодировщик;
- б). Сообщение;
- в). Канал;
- г). Получатель\кодировщик;
- д). Восприятие;
- е). Агрессор - жертва

9. Коммуникационные барьеры и их характеристики

Коммуникационные барьеры	Их характеристики
1.Технические	1. Возникают при отсутствии или неисправности технических средств связи хотя бы у одного из партнеров.
2. Организационные	2.Могут быть связаны с удалением участников общения друг от друга, авторитарным стилем управления и отсутствием информированности сотрудников, заведомым искажением фактов.
3.Смысловые	3. Связаны с проблемами понимания значения и смысла информации.
4.Личностно-психологические	4.Определяются проблемами психологического климата, системы ценностей, негативными установками друг против друга и предубеждениями.
	5.Возникают между людьми разных социальных положений и культур
	6.Возникают между людьми разных социальных положений и культур

10. На соответствие

Коммуникационные барьеры	Их характеристики
--------------------------	-------------------

1.Социокультурные	1.Возникают между людьми разных социальных положений и культур
2.Профессиональные	2. Выражаются в том, что в каждой профессии есть свои области знаний и свой лексикон.
3.Личностно-психологические	3.Определяются проблемами психологического климата, системы ценностей, негативными установками друг против друга и предубеждениями.
4.Смысловые	4. Связаны с проблемами понимания значения и смысла информации.
	5. Возникают при отсутствии или неисправности технических средств связи хотя бы у одного из партнеров.
	6.Могут быть связаны с удалением участников общения друг от друга, авторитарным стилем управления и отсутствием информированности сотрудников, заведомым искажением фактов.

11. Виды коммуникационных барьеров:

- а). Мировоззренческие;
- б). Организационные;
- в). Смысловые;
- г). Личностно-психологические;
- д). Профессиональные;
- е). Априорные.

12. Коммуникационные ситуации, в рамках которых допускается использование иностранных слов:

- а). Если в родном языке нет слова, которое точно передавало бы смысл того, что Вы хотите сказать;
- б). Если речь идет о специальном техническом термине;
- в). Если Вы уверены, что собеседник знает значение этого слова;
- г). Если Вы употребляете его, чтобы показать свой уровень образования.

13. Коммуникационные ситуации, в рамках которых не допускается использование иностранных слов:

- а). Если Вы не совсем уверены в значении слова;
- б). Если Вы точно не знаете, как правильно произносится это слово;
- в). Если Вы имеете основания предполагать, что собеседник не знает значения слова;
- г). Если в родном языке есть не менее точное слово, выражающее смысл того, что Вы хотите сказать;
- д). Если речь идет о специальном техническом термине.

14. При персональной бизнес-коммуникации:

- а). Отправитель наблюдает реакции получателя непосредственно;
- б). Реакции выражаются невербальными средствами (контакт глаз, выражение лица);
- в). Реакции выражаются вербальными средствами;
- г). Возможно использование шуток, образных сравнений;
- д). Возможно несоблюдение этикетных норм.

15. При бизнес-коммуникации:

- а). Отправитель наблюдает реакции получателя непосредственно;

- б). Отправитель наблюдает реакции получателя опосредованно;
- в). Отправитель может наблюдать реакции получателя как опосредованно, так и непосредственно;
- г). Получаемая информация может носить качественный характер (цифры по объемам продаж).
- д). Возможно несоблюдение этикетных норм.

16. Типы делового взаимодействия:

- а). Кооперация;
- б). Промышленный шпионаж;
- в). Активное взаимодействие;
- г). Активное воздействие.

17. Типы делового взаимодействия:

- а). Конкуренция;
- б). Промышленный шпионаж;
- в). Активное взаимодействие;
- г). Активное воздействие.

18. Основные элементы коммуникации:

- а). Отправитель\кодировщик;
- б). Сообщение;
- в). Агрессор – жертва;
- г). Аудитория.

19. Основные элементы коммуникации:

- а). Канал;
- б). Получатель\кодировщик;
- в). Восприятие;
- е). Агрессор – жертва.

20. Технические коммуникационные барьеры :

- а). Возникают при отсутствии или неисправности технических средств связи хотя бы у одного из партнеров.
- б). Могут быть связаны с удалением участников общения друг от друга, авторитарным стилем управления и отсутствием информированности сотрудников, заведомым искажением фактов.
- в). Связаны с проблемами понимания значения и смысла информации.
- г). Определяются проблемами психологического климата, системы ценностей, негативными установками друг против друга и предубеждениями.

21. Организационные коммуникационные барьеры :

- а). Возникают при отсутствии или неисправности технических средств связи хотя бы у одного из партнеров.
- б). Могут быть связаны с удалением участников общения друг от друга, авторитарным стилем управления и отсутствием информированности сотрудников, заведомым искажением фактов.
- в). Связаны с проблемами понимания значения и смысла информации.
- г). Определяются проблемами психологического климата, системы ценностей, негативными установками друг против друга и предубеждениями.

22. Смысловые коммуникационные барьеры :

- а). Возникают при отсутствии или неисправности технических средств связи хотя бы у одного из партнеров.

б). Могут быть связаны с удалением участников общения друг от друга, авторитарным стилем управления и отсутствием информированности сотрудников, заведомым искажением фактов.

в). Связаны с проблемами понимания значения и смысла информации.

г). Определяются проблемами психологического климата, системы ценностей, негативными установками друг против друга и предубеждениями.

23. Личностно-психологические коммуникационные барьеры:

а). Возникают при отсутствии или неисправности технических средств связи хотя бы у одного из партнеров.

б). Могут быть связаны с удалением участников общения друг от друга, авторитарным стилем управления и отсутствием информированности сотрудников, заведомым искажением фактов.

в). Связаны с проблемами понимания значения и смысла информации.

г). Определяются проблемами психологического климата, системы ценностей, негативными установками друг против друга и предубеждениями.

24. Социокультурные коммуникационные барьеры :

а). Возникают между людьми разных социальных положений и культур

б). Могут быть связаны с удалением участников общения друг от друга, авторитарным стилем управления и отсутствием информированности сотрудников, заведомым искажением фактов.

в). Связаны с проблемами понимания значения и смысла информации.

г). Определяются проблемами психологического климата, системы ценностей, негативными установками друг против друга и предубеждениями.

25. Профессиональные коммуникационные барьеры :

а). Возникают между людьми разных социальных положений и культур

б). Могут быть связаны с удалением участников общения друг от друга, авторитарным стилем управления и отсутствием информированности сотрудников, заведомым искажением фактов.

в). Связаны с проблемами понимания значения и смысла информации.

г). Выражаются в том, что в каждой профессии есть свои области знаний и свой лексикон.

Тематика рефератов и докладов по дисциплине

Тематика рефератов

1. Современные научные концепции общения.
2. Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса.
3. Этические нормы общения (партнерские отношения, воздействие и взаимодействие, регламентированность, соблюдение принципов эффективного слушания, виды и условия эффективного слушания).
4. Этикет руководителя. Этика взаимоотношений в официальной обстановке.
5. Особенности делового человека и бизнесмена.
6. Основные подходы к теории и практике коммуникации; содержание понятий «вербальная» и «невербальная коммуникации». Основы коммуникативного процесса в деловом сообществе.
7. Учет вербальных и невербальных особенностей делового общения (их специфика и компоненты). Их соотношение с этикетными нормами.
8. Структура публичной речи.

9. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Культура деловой речи. Виды речи. Стратегии ведения речи. Использование законов риторики в деловом общении. Особенности убеждающей речи: содержание, риторические приемы.
10. Логическая и психологическая аргументация в деловом общении.
11. Особенности речевого делового этикета. Социально-этические нормы речевого этикета и их значение. Использование этикетных норм (их типы).
12. Психологические аспекты речевого делового общения.
13. Функции норм профессиональной речи: оценочная и экспрессивная.
14. Использование эвфемизмов и дисфемизмов в деловой речи; их функции.
15. Использование риторических стратегий в деловом общении.
16. Имиджевая функция речевого этикета.
17. Фольклорные правила речевого этикета. Принципы делового воздействия.
18. Психологические особенности делового общения. Основные психологические правила эффективного общения.
19. Классические правила ведения диалога: правила, требования, содержание.
20. Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения. Позы, мимика, жесты делового человека.
21. Формирование имиджа и стиля делового человека.
22. Требования к внешнему виду делового мужчины и деловой женщины. Значение аксессуаров в деловом костюме. Атрибуты делового общения.

Тематика рефератов

1. Внешний вид офиса; характеристики создания и поддержания имиджа фирмы. Соответствие имиджа фирмы и корпоративной философии.
2. Специфика формирования корпоративной культуры; ее значение для эффективной работы организации.
3. Формы делового общения.
4. Личное общение. Правила делового общения (принципы знакомства и представления; правила обращения и правила приветствия. Отношения на работе: сотрудник - сотрудник, начальник - подчиненный, сотрудник - клиент, проситель; специфика делового общения между мужчинами и женщинами в зависимости от занимаемого положения).
5. Использование мотивации сотрудников и разрешение мотивационных конфликтов; внутриколлективное сотрудничество.
6. Особенности конфликтов в сфере делового общения и особенности их разрешения.
7. Особенности деловой беседы. Подготовка и организация деловой беседы.
8. Виды деловых бесед, типы собеседников. Беседа как средство разрешения конфликта. Нормы использования комплиментов.
9. Деловые переговоры: их характер. Виды переговоров.
10. Определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров; процесс переговоров и его этапы.
11. Планирование, тактика и порядок ведения переговоров. Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций во время переговоров. Принятие решений во время переговоров.
12. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

13. Культура телефонных разговоров. Телефонный деловой разговор: структура и специфика.
14. Этикетные правила использования сотовой связи.
15. Письменное деловое общение: деловая переписка; виды деловых писем; личная корреспонденция; поздравления; соболезнования; требования к визитной карточке и ее назначение.
16. Основы этики и этикета. Профессиональная этика.
17. Общие принципы и нормы этики делового общения. Составляющие деловой этики (речевой этикет, деловое поведение, деловой стиль). Деловой и бытовой этикет.
18. Деловой завтрак, обед, ужин (состав приглашенных; место и время встречи; денежные отношения; как рассаживаться за столом; что и как едят; что и как пьют). Искусство делать деловые подарки. Развлечения и бизнес (специфика приглашений; угощения и приемы в деловом мире). Приемы поддержания эффективных деловых отношений.
19. Специфика международного и межрелигиозного этикета.
20. Содержание понятия «национально-психологические типы». «Протокол», «международный протокол». Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.
21. Этические проблемы бизнеса. Этика бизнеса. Последствия неэтичного поведения в бизнесе.
22. Моральные стандарты. Личностные качества бизнесмена.
23. Классификация типов людей, встречающихся в деловом мире; их психологические особенности и специфика соблюдения делового этикета.
24. Индивидуальные характеристики преуспевающего человека и их формирование.

Практические задания по дисциплине «Культура речи и деловое общение»

Практическое задание 1.

Тема 1. Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса. Основные задачи и этические нормы делового общения. Особенности делового человека и бизнесмена

Прочитайте фрагмент из книги Йенсена Р. Общество мечты: Как грядущий сдвиг от информации к воображению преобразит ваш бизнес. – СПб., 2002.. Каково Ваше мнение относительно данного убеждения. Мнение обоснуйте.

«В обществе мечты компании будут преуспевать, творя добро, однако делать это они будут не так, как сегодня. Уже сейчас многие крупные компании твердо следуют заявленным целям, не способствующим напрямую росту прибылей. Деньги тратятся на благотворительность.

Компаниями движет стремление воздать «политический капитал», что практически является вложением средств в доверие и репутацию. Эти действия также направлены и на персонал, клиентов и контролирующие органы. Через 10 лет компания, чья единственная цель выражается итоговой цифрой в отчете о прибылях, перестанет быть привлекательным бизнес-партнером. То же самое будет происходить и на продуктовом рынке. Потребители будут проявлять политическую сознательность и выбирать продукцию компаний, разделяющих их убеждения. Через 5-10 лет главную роль будет играть политический потребитель».

Практическое задание 2.

Тема 2. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи

Проанализируйте приведенную ниже таблицу с точки зрения последствий неэтичного поведения в бизнесе (Цит. по книге Д.Д.Фритцше. Этика бизнеса. Глобальная и управленческая перспектива. – М., Олимп-Бизнес, 2012. – 336с.). Приведите конкретные примеры.

Этические проблемы, с которыми сталкиваются управляющие

Читатели журнала «Harvard Business Review»	Менеджеры по маркетингу	Исследователи-маркетологи	
Подарки и другие формы выражения благодарности; взятки; услуги проституток	Взяточничество	Недобросовестность при проведении исследований	
Ценовая дискриминация; несправедливое установление цен	Нарушение справедливости	Несправедливое отношение к клиентам со стороны	
Недобросовестная реклама	Недостаточная честность	Несоблюдение конфиденциальности исследований	
Различные нечестные приемы ведения конкурентной борьбы	Цены	Структура маркетинга и социальные проблемы	
Обман клиентов; несправедливая практика предоставления кредитов; чрезмерные, превышающие товарные запросы продажи	Продукция	Кадровые вопросы	
Сговор конкурентов относительно цен	Кадры	Несправедливое отношение к респондентам	
Нечестность при заключении и соблюдении контрактов	Несоблюдение конфиденциальности	Несправедливое отношение к другим сотрудникам компании	
Несправедливое отношение к работникам; предрассудки при найме	Недобросовестная реклама	Нечестность интервьюеров	
Другие проблемы	Манипулирование данными	Подарки, взятки и развлечения	
	Закупки	Несправедливое отношение к поставщикам	
	Другие проблемы		Правовые проблемы
			Злоупотребление ресурсами, в том числе финансовыми
		Другие проблемы	

Практическое задание 3.

Тема 3. Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета

Еще раз проанализируйте таблицу Фритцше Д.Д. «Макроуровневые последствия неэтичного бизнеса», предложенную в этой теме. Проанализировав отечественную современную периодику, приведите конкретные примеры макроуровневых последствий неэтичного бизнеса. Работу сделайте письменно.

Практическое задание 4.

Тема 4. Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории

По подобию таблицы Фритцше Д.Д. «Макроуровневые последствия неэтичного бизнеса», сделайте таблицу «Микроуровневые последствия неэтичного бизнеса». Добавьте еще один столбик «Конкретные примеры».

Практическое задание 5.

Тема 5. Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание

Познакомьтесь с предложенным текстом. Как Вы можете охарактеризовать данный подход? Есть ли у Вас какие-либо предложения по изменению (включение или исключение) данных Принципов. (Смотри Шихирев П.Н. Введение в российскую деловую культуру. – М., 2010).

ПРИНЦИПЫ КЛЮЧЕВОГО ПАРТНЕРСТВА В БИЗНЕСЕ

ПОКУПАТЕЛИ

Мы придаем большое значение отношениям со всеми покупателями, уважая их достоинство, независимо от того, покупают ли они наши товары и услуги непосредственно у нас или приобретают их на рынке другими путями.

Следовательно, мы имеем следующие обязательства перед ними:

- обеспечивать своих клиентов товарами и услугами высшего качества в соответствии с их требованиями;
- обходиться со своими клиентами честно во всех аспектах своей коммерческой деятельности, обеспечивая высокий уровень обслуживания для удовлетворения их потребностей;
- предпринимать всемерные усилия для того, чтобы гарантировать то, что наши товары и услуги будут поддерживать или улучшать здоровье и безопасность наших клиентов, а также состояние окружающей среды;
- гарантировать уважение человеческого достоинства в предлагаемых товарах, маркетинге и рекламе;
- уважать целостность культуры клиентов.

РАБОТНИКИ

Мы придаем большое значение уважению достоинства всех работников, серьезному отношению к их интересам.

Следовательно, мы имеем перед ними следующие обязательства:

- обеспечивать своих работников работой и заработной платой, которые повышают их уровень жизни;
- создавать такие условия труда для работников, которые не наносят ущерба их здоровью и человеческому достоинству;
- быть честными в коммуникациях со своими работниками и обеспечивать им открытый доступ к информации, ограниченный лишь рамками закона и условиями конкуренции;
- прислушиваться и по возможности реагировать на предложения работников, их идеи, требования и жалобы;
- в случае возникновения конфликтов участвовать в открытых переговорах с работниками;

- избегать дискриминационной политики и гарантировать работникам равные права и возможности независимо от пола, возраста, расовой принадлежности и религиозных убеждений;
- стимулировать в рамках своего бизнеса использование труда работников с различным профессиональным уровнем на тех рабочих местах, где они могут принести наибольшую пользу;
- обеспечивать охрану труда работников во избежание несчастных случаев и профессиональных заболеваний;
- поощрять работников и помогать им в развитии необходимых навыков и знаний, внимательно относиться к серьезным проблемам занятости, часто связанным с принятием решений в бизнесе, а также сотрудничать с правительственными органами, трудовыми объединениями, другими службами и друг с другом по вопросам размещения рабочей силы.

ВЛАДЕЛЬЦЫ / ИНВЕСТОРЫ

Мы придаем большое значение доверию к нам со стороны наших инвесторов.

Следовательно, мы имеем перед ними следующие обязательства:

- обеспечивать профессиональный и тщательный менеджмент для гарантирования справедливой и конкурентоспособной прибыли на капитал наших владельцев и инвесторов;
- обеспечивать владельцам и инвесторам открытый доступ к информации, ограниченный только рамками закона и условиями конкуренции;
- сохранять, защищать и приумножать активы владельцев и инвесторов;
- с вниманием относиться к требованиям, предложениям, жалобам и официальным резолюциям владельцев и инвесторов.

ПОСТАВЩИКИ

Наши отношения с поставщиками и субподрядчиками должны быть основаны на взаимном уважении.

Следовательно, мы имеем перед ними следующие обязательства:

- стремиться к справедливым и честным отношениям с ними во всех своих действиях, включая ценообразование, лицензирование и права на торговлю;
- гарантировать им то, что наша коммерческая деятельность свободна от принудительных действий и ненужных судебных разбирательств;
- способствовать развитию долговременных и устойчивых отношений с поставщиками в ответ на ценность, качество, конкурентоспособность и надежность нашего бизнеса;
- делиться информацией с поставщиками и привлекать их к участию в процессе планирования;
- расплачиваться с поставщиками вовремя и в соответствии с условиями договора о торговле;
- способствовать такому конкурентному поведению, которое выгодно в социальном и экологическом плане и при котором демонстрируется взаимное уважение между конкурентами;
- поддерживать и отдавать предпочтение отношениям с поставщиками и субподрядчиками, которые в своей практике уважают человеческое достоинство.

КОНКУРЕНТЫ

Мы убеждены в том, что здоровая экономическая конкуренция является одним из основных условий для повышения благосостояния стран и в конечном итоге для справедливого распределения товаров и услуг.

Следовательно, мы имеем следующие обязательства:

- благоприятствовать развитию открытых рынков для торговли и инвестирования;
- способствовать такому конкурентному поведению, которое выгодно в социальном и экологическом плане и при котором демонстрируется взаимное уважение между конкурентами.

Практическое задание 6.

Тема 6. Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения

Прочитайте фрагмент из книги Де Джорджа Р.Т. «Деловая этика». – СПб. - М., 2011. Как Вы относитесь к мнению автора об этичности бизнеса?

«Представление о том, что бизнес аморален, начало изменяться в Соединенных Штатах в 50-х годах. К 60-м годам люди осознали, что с развитием современной науки и технологии промышленность способна драматически и неблагоприятно воздействовать на окружающую среду, на их жизнь и на будущее планеты. Кроме того, потребители начали организованно выражать свои права, подобно тому, как рабочие это стали делать почти век тому назад. В результате бизнес в Соединенных Штатах предпринял меры, чтобы доказать свою легитимность и защитить себя от нападков, признав свою «социальную ответственность». Под общественным давлением компании стали рекламировать свои благотворительные пожертвования, меры, принимаемые

Консьюмеризм, т.е. движение в защиту интересов потребителей, все более громкие требования об усилении правительственного контроля, изменяющееся отношение множества людей к бизнесу и его социальной ответственности сделали проблемы деловой этики предметом всеобщего интереса и повседневной заботы.

Этика бизнеса уже не рассматривается как логическая несообразность, а большинство крупных корпорации приняли меры к внедрению по крайней мере некоторых ее положений в свою практику».

Как Вы считаете, когда в России стало развиваться движение за права потребителей? Свое мнение обоснуйте.

Практическое задание 7.

Тема 7. Формирование имиджа и стиля делового человека. Репутация профессионала в системе корпоративной культуры организации

Прочитайте, что рекомендуется американским бизнесменам при общении с представителями российского бизнеса: (Смотри Шихирев П.Н. Введение в российскую деловую культуру. – М., 2010).

«1. Признайте тот факт, что хаотические условия в России, вызванные историческими переменами в правлении, а также драматичным переходом к рыночно ориентированной экономике, являются основным источником этической путаницы.

1. Признайте, что отсутствие законодательной структуры рыночной экономики порождает этический вакуум для российских менеджеров, приводящих к принятию ситуативных решений в бизнесе, где они имеют мало опыта.

2. Изучите основы этичного поведения в России, которые коренятся в ее культуре, религиозном наследии и коммунистическом прошлом.

3. Имейте в виду, что многие русские критически настроены по отношению к методам американского бизнеса и некоторые из них считают неэтичными.

4. Придерживайтесь самых высоких стандартов этичного поведения.

5. Станьте соучастником в принятии решений относительно выработки разумных этических методов в бизнесе».

Каково Ваше мнение по поводу прочитанного?

Практическое задание 8.

Тема 8. Формы делового общения. Особенности деловой беседы

Прочитайте некоторые из принципов поведения российского бизнесмена в международном бизнесе. Можете ли Вы добавить еще какие-то конкретные позиции? (Смотри Шихирев П.Н. Введение в российскую деловую культуру. – М., 2000).

- Уважай культуру страны партнера. Мы не лучше и не хуже других. Мы просто другие.

- Изучи культуру страны партнера: ее историю, язык, обычаи, законодательство в деловой сфере.

- Не стесняйся постоянно учиться новой культуре и просить партнера объяснять то, что кажется странным или непонятным.

- Если возникает проблема в деловых отношениях, постарайся обсудить ее, не загоняй ее вглубь.

- В ведении дел постоянно ставь себя на место партнера.

- Придерживайся принципа “выигрыш/выигрыш”, кооперации для увеличения взаимной прибыли.

- Будь достоин доверия, не обманывай его.

- Будь последователен, гибок и настойчив в отстаивании своих моральных принципов.

- Систематически и самокритично анализируй свое поведение.

- Насколько это возможно, найди себе помощника, хорошо знающего культуры обеих стран (бикультурала).

Практическое задание 9.

Тема 9. Виды переговоров и их организация

Заполните таблицы:

Таблица 1.

Термины	Общее	Различное
Бизнесмен		
Деловой человек		
Менеджер		

Таблица 2.

Типы знаков	В личности бизнесмена (3-4 примера)	В бизнес-организации (3-4 примера)
Интенциональные Знаки		
Неинтенциональные Знаки		

Практическое задание 10.

Тема 10. Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение

Прочитайте текст. Приведите конкретные примеры реализации основных функций коммуникации в деловом общении.

«Основные функции коммуникации:

- 1) **Информативная** – передача истинных или ложных сведений.
- 2) **Интерактивная** (побудительная) – организация взаимодействия между людьми, например согласовать действия, распределить функции, повлиять на настроение, убеждения, поведение собеседника, используя различные формы воздействия: внушение, приказ, просьба, убеждение
- 3) **Перцептивная** - восприятие друг друга партнерами по общению и установлению на этой основе взаимопонимания
- 4) **Экспрессивная** – возбуждение или изменение характера эмоциональных переживаний

Практическое задание 11.

Тема 11. Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола

Прочитайте определение «коммуникативной компетенции». Проанализируйте состояние своей коммуникативной компетентности.

«Коммуникативная компетентность – это способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения (достижение большей определенности в понимании ситуации способствует разрешению проблем, обеспечивает реализацию целей с оптимальным расходом ресурсов). Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия».

Практическое задание 12.

Тема 12. Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные характеристики преуспевающего человека и их формирование

Прочитайте фрагмент из книги Де Джорджа Р.Т. «Деловая этика». – СПб. - М., 2011. Каково Ваше мнение по данному поводу. Мнение обоснуйте.

«Но поскольку бизнес обеспечивал занятость и производил товары приемлемого качества по разумным ценам, многие полагали, что этика фактически не применима к обществу, хотя было очевидно, что бизнесменам не следует воровать, обманывать или лгать. Общие моральные нормы, применимые к обществу, применялись к людям, занимающимся бизнесом. Но эти нормы не воспринимались как относящиеся к самому бизнесу, к самому предприятию. Я называю этот феномен мифом об аморальности бизнеса».

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Современные научные концепции общения.
2. Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса.
3. Этические нормы общения (партнерские отношения, воздействие и взаимодействие, регламентированность, соблюдение принципов эффективного слушания, виды и условия эффективного слушания).
4. Этикет руководителя. Этика взаимоотношений в официальной обстановке.
5. Особенности делового человека и бизнесмена.
6. Основные подходы к теории и практике коммуникации; содержание понятий «вербальная» и «невербальная коммуникации». Основы коммуникативного процесса в деловом сообществе.
7. Учет вербальных и невербальных особенностей делового общения (их специфика и компоненты). Их соотношение с этикетными нормами.
8. Структура публичной речи.
9. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Культура деловой речи. Виды речи. Стратегии ведения речи. Использование законов риторики в деловом общении. Особенности убеждающей речи: содержание, риторические приемы.
10. Логическая и психологическая аргументация в деловом общении.
11. Особенности речевого делового этикета. Социально-этические нормы речевого этикета и их значение. Использование этикетных норм (их типы).
12. Психологические аспекты речевого делового общения.
13. Функции норм профессиональной речи: оценочная и экспрессивная.
14. Использование эвфемизмов и дисфемизмов в деловой речи; их функции.
15. Использование риторических стратегий в деловом общении.
16. Имиджевая функция речевого этикета.
17. Фольклорные правила речевого этикета. Принципы делового воздействия.
18. Психологические особенности делового общения. Основные психологические правила эффективного общения.
19. Классические правила ведения диалога: правила, требования, содержание.
20. Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения. Позы, мимика, жесты делового человека.
21. Формирование имиджа и стиля делового человека.
22. Требования к внешнему виду делового мужчины и деловой женщины. Значение аксессуаров в деловом костюме. Атрибуты делового общения.
23. Внешний вид офиса; характеристики создания и поддержания имиджа фирмы. Соответствие имиджа фирмы и корпоративной философии.
24. Специфика формирования корпоративной культуры; ее значение для эффективной работы организации.
25. Формы делового общения.
26. Личное общение. Правила делового общения (принципы знакомства и представления; правила обращения и правила приветствия. Отношения на работе: сотрудник - сотрудник, начальник - подчиненный, сотрудник - клиент, проситель; специфика делового общения между мужчинами и женщинами в зависимости от занимаемого положения).

- 27.Использование мотивации сотрудников и разрешение мотивационных конфликтов; внутриколлективное сотрудничество.
- 28.Особенности конфликтов в сфере делового общения и особенности их разрешения.
- 29.Особенности деловой беседы. Подготовка и организация деловой беседы.
- 30.Виды деловых бесед, типы собеседников. Беседа как средство разрешения конфликта. Нормы использования комплиментов.
- 31.Деловые переговоры: их характер. Виды переговоров.
- 32.Определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров; процесс переговоров и его этапы.
- 33.Планирование, тактика и порядок ведения переговоров. Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций во время переговоров. Принятие решений во время переговоров.
- 34.Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
- 35.Культура телефонных разговоров. Телефонный деловой разговор: структура и специфика.
- 36.Этикетные правила использования сотовой связи.
- 37.Письменное деловое общение: деловая переписка; виды деловых писем; личная корреспонденция; поздравления; соболезнования; требования к визитной карточке и ее назначение.
- 38.Основы этики и этикета. Профессиональная этика.
- 39.Общие принципы и нормы этики делового общения. Составляющие деловой этики (речевой этикет, деловое поведение, деловой стиль). Деловой и бытовой этикет.
- 40.Деловой завтрак, обед, ужин (состав приглашенных; место и время встречи; денежные отношения; как рассаживаться за столом; что и как едят; что и как пьют). Искусство делать деловые подарки. Развлечения и бизнес (специфика приглашений; угощения и приемы в деловом мире). Приемы поддержания эффективных деловых отношений.
- 41.Специфика международного и межрелигиозного этикета.
- 42.Содержание понятия «национально-психологические типы». «Протокол», «международный протокол». Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.
- 43.Этические проблемы бизнеса. Этика бизнеса. Последствия неэтичного поведения в бизнесе.
- 44.Моральные стандарты. Личностные качества бизнесмена.
- 45.Классификация типов людей, встречающихся в деловом мире; их психологические особенности и специфика соблюдения делового этикета.
- 46.Индивидуальные характеристики преуспевающего человека и их формирование.

ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Результаты (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки сформированности компетенций
способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4)	основные методы и технологии устной и письменной коммуникации, концепции и подходы коммуникации межличностного и межкультурного взаимодействия в системе корпоративной социальной ответственности (далее - КСО); понятийный аппарат эффективной коммуникации;	Наблюдение и экспертная оценка на практических и семинарских занятиях. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий. Оценка в рамках текущего контроля: <ul style="list-style-type: none"> • результатов работы на практических занятиях; • результатов выполнения самостоятельной работы; • результатов тестирования.
способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)	демонстрация правил и приемов делового общения, навыков публичных выступлений, умения вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;	Оценка в рамках текущего контроля: <ul style="list-style-type: none"> • результатов работы на практических занятиях; • результатов выполнения индивидуальных самостоятельной работы; • результатов тестирования.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

Форма контроля	Критерии оценки уровня освоения компетенции
Дифференцированный зачет	<p>Критерием оценки является уровень усвоения студентом теоретического материала, предусмотренного программой дисциплины, что выражается в степени владения материалом.</p> <p>«Отлично» - полный ответ на основные вопросы в объеме лекций с привлечением дополнительной литературы, полные грамотные ответы на все дополнительные вопросы. При ответах на вопросы обращается внимание на самостоятельность выводов и обоснованную точку зрения. Правильно и в срок выполнены все практические работы и задания для самостоятельной работы.</p> <p>«Хорошо» - неполный ответ на основные вопросы в объеме лекций с использованием дополнительной литературы, ответы на часть дополнительных вопросов. Все практические работы и задания для самостоятельной работы сданы в срок, но выполнены с несущественными недочетами.</p> <p>«Удовлетворительно» - посредственный ответ на основные вопросы в объеме лекций и ответы на часть дополнительных вопросов. Правильно выполнена большая часть практических работ и заданий для самостоятельной работы.</p> <p>«Неудовлетворительно» - незнание основных вопросов в объеме лекций (слабый ответ или его отсутствие на основные вопросы и затруднения с ответами на дополнительные вопросы). Отсутствие выполненных практических работ и заданий для самостоятельной работы.</p>
Тестирование	Критерием оценки является уровень усвоения студентом матери-

	<p>ала, предусмотренного программами дисциплин, что выражается количеством правильных ответов на предложенные тестовые задания по дисциплине.</p> <p>При ответах на вопросы теста:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90 – 100 % правильных ответов - «отлично»; • 75 – 89 % правильных ответов– «хорошо»; • 50 – 74 % правильных ответов– «удовлетворительно»; • менее 50 % правильных ответов– «неудовлетворительно».
Решение профессиональных задач	<p>Критерием оценки является уровень умений выпускника применять полученные теоретические знания для решения профессионально – прикладных ситуаций и задач. При оценке выполнения индивидуального профессионального задания учитывается:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выполнение задания в полном объеме с исчерпывающими пояснениями – «отлично»; • выполнение задания в полном объеме, но с отдельными неточностями, с недостаточными пояснениями - «хорошо»; • задание выполнено не полностью; имеются ошибки в расчетах, отсюда, неверный результат; ответ не обоснован - «удовлетворительно»; • задание не выполнено или выполнено не правильно - оценка 2 (неудовлетворительно).
Реферат	<p>Критерием оценки является новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению; владение материалом.</p> <p>Оценка 5 - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p>Оценка 4 – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.</p> <p>Оценка 3 – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.</p> <p>Оценка 2 – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.</p>
Практическое задание	<p>Критерием оценки является уровень умений выпускника применять полученные теоретические знания для решения профессионально – прикладных ситуаций и задач. При оценке выполнения индивидуального профессионального задания учитывается:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выполнение задания в полном объеме с исчерпывающими пояснениями – «отлично»; • выполнение задания в полном объеме, но с отдельными неточностями, с недостаточными пояснениями - «хорошо»; • задание выполнено не полностью; имеются ошибки в расчетах, отсюда, неверный результат; ответ не обоснован - «удовлетворительно»;

	ю»; задание не выполнено или выполнено не правильно - оценка 2 (неудовлетворительно).
--	--

Шкала уровней сформированности компетенции

Баллы	Оценка «5»	Оценка «4»	Оценка «3»
Уровень	Повышенный	Средний	Пороговый

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническая база дисциплины обеспечивает проведение всех видов занятий, предусмотренных учебным планом и соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Для проведения учебных занятий могут использоваться лекционные аудитории и аудитории для проведения занятий семинарского типа, оснащенными мультимедийным оборудованием (мультимедийные проекторы, экраны), обеспечивающие реализацию программы.

ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для освоения результатов обучения дисциплины применяется лицензионное программное обеспечение, позволяющее использовать:

- Пакет прикладных программ MSOffice.
- Справочно-правовая система «Консультант плюс».
- Справочно-правовая система «Гарант».

ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ, К КОТОРЫМ ОБЕСПЕЧИВАЕТСЯ ДОСТУП ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. Министерство образования и науки Российской Федерации - <http://минобрнауки.рф/>
2. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru/>
4. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов - <http://fcior.edu.ru/>
5. Российский портал открытого образования - <http://www.openet.ru/>
6. Единый портал интернет-тестирования в сфере образования - <http://i-exam.ru/>
7. Электронно-библиотечная система IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru>
8. Информационно-библиотечная система (ИБС) МосГУ <http://elib.mosgu.ru>
9. Официальный интернет-портал правовой информации - <http://www.pravo.gov.ru/>
10. Гарант.ру. Информационно-правовой портал - <http://www.garant.ru>
11. Консультант Плюс. Справочно-правовая система <http://www.consultant.ru>

11. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24526>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100)/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 239 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52576>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Яцук Н.Д. Культура речи [Электронный ресурс]: практикум/ Яцук Н.Д.— Электрон. текстовые данные.— Орск: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) Оренбургского государственного университета, 2012.— 101 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51537>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительная литература

1. Зверева Н. Правила делового общения [Электронный ресурс]: 33 «нельзя» и 33 «можно»/ Зверева Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 136 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48565>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Веселкова Т.В. Культура устной и письменной коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Веселкова Т.В., Выходцева И.С., Любезнова Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 268 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54473>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Измайлова М.А. Деловое общение: Учебное пособие. – 2-е изд-е. – М.: Дашков и К, 2009. – 252 с.

4. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: Учебник. – М.:ИНФРА-М, 2013, 192 с.

5. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24780>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс]/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 407 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10908>.— ЭБС «IPRbooks»

7. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение: Учебное пособие. – 2-е изд-е. – М.: КНОРУС, 2010. – 436 с.

8. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 239 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15478>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Интернет-ресурсы:

1.<http://psi.webzone.ru>- психологический словарь

2.<http://psyedu.ru> – психологическая наука и образование

3.<http://www.psychology.ru>- психология и бизнес

4.www.economy.gov.ru – Министерство экономического развития и торговли

РФ.

5. <http://dogovor.helpery.ru/> – Образцы деловых документов: электронный сборник.

Редакционно-издательский совет:

Плакий С. И. д.ф.н., проф., (председатель совета);
Пеньковский Д.Д. д.и.н., проф., (ответственный секретарь совета);
Миронова Н.Н. д.э.н., проф.; Мысаченко В. И., д.э.н., проф.;
Селезнев В. Н., д.п.н., проф.; Черкасова Е.А. к.и.н.

Издательство Национального института бизнеса
111395, Москва, ул. Юности 5/1, корп. 2.