

АНО ВО «НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ БИЗНЕСА»

Рабочая программа дисциплины (модуля) Б1.О.06 «КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

Направление подготовки	<i>38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата)</i>
Направленность (профиль) программы	<i>Управление бизнесом</i>
Формы обучения	<i>очная, очно-заочная</i>

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

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (Утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. N 970).

Рецензент: Михайличенко Наталья Андреевна, кандидат исторических наук, доцент АНО ВО «Московский гуманитарный университет».

Рабочая программа дисциплины (модуля) утверждена на заседании кафедры социально-экономических дисциплин АНО ВО «Национальный институт бизнеса».

Протокол №9 от 29.06.2021 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) согласована в рамках основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) программы Управление бизнесом с ООО «Алерс Рус», ООО «Татнефть-АЗС-Запад».

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины (модуля).....	3
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО.....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
4. Структура и содержание дисциплины (модуля).....	6
4.1 Распределение трудоемкости в часах по всем видам аудиторной и самостоятельной работы обучающихся.....	6
4.2 Учебно-тематический план дисциплины (модуля)	7
5. Содержание дисциплины (модуля).....	10
6. Планы занятий семинарского типа.....	13
7. Методические рекомендации для обучающихся по дисциплине (модулю).....	21
8. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю).....	22
9. Особенности обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	28
10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля).....	29
11. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).....	30

Приложения к рабочей программе дисциплины (модуля)

Приложение 1. Методические рекомендации обучающимся по дисциплине (модулю)

Приложение 2. Содержание фонда оценочных средств текущего контроля по дисциплине (модулю)

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Образовательная цель изучения дисциплины – сформировать у обучающихся 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 компетенций, позволяющих принимать эффективные управленческие решения в области делового общения.

Задачи 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 межкультурного этикета;
- уяснить отношения между мужчинами и женщинами как равноправными деловыми партнерами;
- понимать важности знания этической и психологической стороны делового общения.

Воспитательная цель дисциплины – создание условий для активной жизнедеятельности обучающихся, их гражданского самоопределения, профессионального становления и индивидуально-личностной самореализации в созидательной деятельности для удовлетворения потребностей в нравственном, культурном, интеллектуальном, социальном и профессиональном развитии.

Достижению поставленной цели воспитания обучающихся способствует решение следующих задач:

- развитие мировоззрения и актуализация системы базовых ценностей личности;
- приобщение обучающихся к общечеловеческим нормам морали, национальным устоям и академическим традициям;
- воспитание уважения к закону, нормам коллективной жизни, развитие гражданской и социальной ответственности;
- воспитание положительного отношения к труду, воспитание социально значимой целеустремленности и ответственности в деловых отношениях;
- обеспечение развития личности и ее социально-психологической поддержки, формирование личностных качеств, необходимых для эффективной профессиональной деятельности;
- выявление и поддержка талантливой обучающихся, формирование организаторских навыков, творческого потенциала, вовлечение обучающихся в процессы саморазвития и самореализации;
- формирование культуры и этики профессионального общения;
- воспитание внутренней потребности личности в здоровом образе жизни, ответственного отношения к природной и социокультурной среде;
- повышение уровня культуры безопасного поведения;
- развитие личностных качеств и установок, социальных навыков и управленческими способностями.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.О.06 «Культура речи и деловое общение» относится к Блоку 1. Дисциплины (модули) (обязательная часть).

Дисциплина «Культура речи и деловое общение» способствует формированию системы знаний, умений и навыков деловой риторики и делового общения, на которые опирается профессионал, чтобы достичь поставленной цели; осветить моральные и нравственные принципы делового общения.

2.1 Изучение данной дисциплины проходит на основе освоения дисциплины школьной программы «Русский язык», «Обществознание».

2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Результаты освоения дисциплины являются базой для изучения дисциплины «Маркетинговые коммуникации» и др.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
<p>УК.4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК.4.1. Знает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации.</p> <p>УК.4.2. Умеет выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языках в ситуации деловой коммуникации.</p> <p>УК.4.3. Имеет практический опыт составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт говорения на государственном и иностранном языках</p>	<p>знать:</p> <p>УК.4-31 - систему лингвистических знаний, включающую в себя основные явления на всех уровнях языка, закономерности их функционирования</p> <p>УК.4-32 - структурные и содержательные особенности устной и письменной коммуникации, принципы ее организации, закономерности развития</p> <p>УК.4-33 - нормативные, коммуникативные и этические аспекты письменной и устной коммуникации на государственном языке Российской Федерации</p> <p>УК.4-34 - функционально-стилевые разновидности устной и письменной речи и дискурсивно-когнитивные условия их реализации</p> <p>УК.4-35 - актуальные модели речевой деятельности и цивилизованного речевого поведения в процессе деловой коммуникации</p> <p>УК.4-36 - законы и принципы ведения дискуссии и полемики на государственном языке Российской Федерации</p> <p>уметь</p> <p>УК.4-У1 - применять научные сведения в области русского языка, а также тенденции и закономерности в развитии языка в процессе профессиональной деятельности</p> <p>УК.4-У2 - использовать знания письменной и устной коммуникации в целях профессионального общения</p> <p>УК.4-У3 - руководствоваться в своей деятельности нормативным, коммуникативным и этическим аспектами письменной и устной коммуникации на родном языке</p> <p>УК.4-У4 - продуцировать и интерпретировать тексты письменной и устной форм с учетом их функционально-стилевой разновидности</p> <p>УК.4-У5 - применять модели речевой деятельности и цивилизованного речевого поведения в процессе деловой коммуникации</p> <p>УК.4-У6 - применять правила ведения дискуссии и полемики в деловой коммуникации</p> <p>владеть</p> <p>УК.4-В1 - использовать научные сведения в области русского языка, а также тенденции и закономерности в развитии языка в устной и письменной коммуникации</p>

		<p>УК.4-В2 - высоким уровнем речевой культуры, необходимым для выполнения профессиональных задач</p> <p>УК.4-В3 - способностью и готовностью к письменной и устной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом нормативных, коммуникативных и этических аспектов</p> <p>УК.4-В4 - навыками восприятия, интерпретации и продуцирования текстов соответствующей функционально-стилевой разновидности в устной и письменной формах на русском языке</p> <p>УК.4-В5 - использовать актуальные модели речевой деятельности и цивилизованного речевого поведения в ходе решения коммуникативных задач в профессиональной деятельности</p> <p>УК.4-В6 - владеть навыками ведения дискуссии и полемики на государственном языке Российской Федерации</p>
--	--	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

4.1 Распределение трудоемкости в часах по всем видам аудиторной и самостоятельной работы обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 144 часа (4 зачетные единицы).

Для очной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 1, час.
Контактная работа	48,2	48,2
Занятия лекционного типа	20	20
Занятия семинарского типа	28	28
Контактные часы на промежуточную аттестацию (зачет с оценкой)	0,2	0,2
Самостоятельная работа	95,8	95,8
Форма промежуточной аттестации		зачет с оценкой

Для очно-заочной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2, час.
Контактная работа	24,2	24,2
Занятия лекционного типа	12	12
Занятия семинарского типа	12	12
Контактные часы на промежуточную аттестацию (зачет с оценкой)	0,2	0,2
Самостоятельная работа	119,8	119,8
Форма промежуточной аттестации		зачет с оценкой

4.2 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование тем	Всего	Контактная работа, час				Сам. работа	Ком- петен- ции
			Всего	Лекции	Семи- нары	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	12	4	2		2	8	УК-4
2	Раздел 2. Культура деловой речи в деловом сообществе. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи. Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета	24	8	4/2*	2*	2	16	УК-4
3	Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории. Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание	24	8	4	4*		16	УК-4
4	Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения	12	4	2*	2*		8	УК-4
5	Формирование имиджа и стиля делового человека. Репутация профессионала в системе корпоративной культуры организации	12	4	2*	2*		8	УК-4
6	Раздел 3. Формы делового общения и их специфика. Формы делового общения. Особенности деловой беседы. Виды переговоров и их организация	24	8	4	4*		16	УК-4
7	Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение. Деловые коммуникации в информационном пространстве	10	2			2	8	УК-4

8	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	14	6	2	2*	2	8	УК-4
9	Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные и деловые характеристики преуспевающего человека: их формирование и развитие	11,8	4		2*	2	7,8	УК-4
	Контактные часы на промежуточную аттестацию (зачет с оценкой)	0,2	0,2					
	Итого часов	144	48,2	20/6*	18*	10	95,8	

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

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) (очно-заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование тем	Всего	Контактная работа, час				Сам. работа	Компетенции
			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	14	4	2		2	10	УК-4
2	Раздел 2. Культура деловой речи в деловом сообществе. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи. Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета	24	4	2*		2	20	УК-4

3	Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории. Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание	22	2		2*		20	УК-4
4	Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения	12	2	2*			10	УК-4
5	Формирование имиджа и стиля делового человека. Репутация профессионала в системе корпоративной культуры организации	12	2	2*			10	УК-4
6	Раздел 3. Формы делового общения и их специфика. Формы делового общения. Особенности деловой беседы. Виды переговоров и их организация	24	4	2	2*		20	УК-4
7	Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение. Деловые коммуникации в информационном пространстве	12	2			2	10	УК-4
8	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	12	2	2			10	УК-4
9	Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные и деловые характеристики преуспевающего человека: их формирование и развитие	11,8	2		2*		9,8	УК-4
	Контактные часы на промежуточную аттестацию (зачет с оценкой)	0,2	0,2					
	Итого часов	144	24,2	12/6*	6*	6	119,8	

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

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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.

Тема 2. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи. Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета

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.

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.

Тема 3. Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории. Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание

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.

Классические правила ведения диалога: правила, требования, содержание.

*Примечание: интерактивные формы и методы проведения лекции:

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

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

Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения.

Позы, жесты делового человека.

Цвет, запах в системе невербальной коммуникации.

Расположение в пространстве и работа с пространством.

Система работы глаз; мимика и пантомимика в системе невербальной коммуникации.

Особенности невербальной коммуникации в деловом общении.

Особенности невербальной коммуникации в профессиональном общении.

Тема 5. 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.

Формирование и развитие имиджа в деловом и профессиональном сообществе.

Формирование и развитие репутации в деловом и профессиональном сообществе.

*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.

Тема 6. Формы делового общения. Особенности деловой беседы. Виды переговоров и их организация.

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.

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.

*Примечание: интерактивные формы и методы проведения лекции: лекция-

беседа – форма обучения обучающихся, 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.

Тема 7. Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение. Деловые коммуникации в информационном пространстве.

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 в 21 веке.

Деловые коммуникации в информационном пространстве: изменение коммуникативных моделей в информационном обществе, специфика онлайн-коммуникации, специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах, открытый контент. Деловая документация в блогах. Интерфейс как коммуникативный канал в информационном обществе.

Деловая электронная и сетевая деловая коммуникация. Электронная почта (e-mail): нормы деловой переписки. Деловая аудиопочта.

Деловые нормы проведения и участия в аудио- и видеоконференциях.

Деловой этикет в социальных сетях.

Тема 8. 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.

Деловой этикет выбора\вручения подарков и антикоррупционная политика РФ.

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 9. Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные и деловые характеристики преуспевающего человека: их формирование и развитие

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.

6. ПЛАНЫ ЗАНЯТИЙ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Для очной формы обучения

Семинар 1. Тема 2. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи. Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета

Выступление «Структура речевой ситуации»

Вопросы для обсуждения:

1. Основы коммуникативного процесса в деловом сообществе.
2. Учет вербальных и невербальных особенностей делового общения (их специфика и компоненты). Их соотношение с этикетными нормами.
3. Структура публичной речи.
4. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения.
5. Культура деловой речи.
6. Виды речи. Стратегии ведения речи.
7. Использование законов риторики в деловом общении.
8. Особенности убеждающей речи: содержание, риторические приемы.

Тестирование по теме семинара.

*Примечание: форма проведения занятия - практикум с элементами навыкового тренинга. Навыковый тренинг направлен на формирование и выработку определенного навыка. Большинство бизнес-тренингов являются навыковыми, например, тренинг переговоров, самопрезентации.

Семинар 2. Тема 3. Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории. Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание

Выступление

1. 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. Аргументация: основные принципы и приемы.

Тестирование по теме семинара.

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

Семинар 3. Тема 3. Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории. Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание

Выступление

1. Основные элементы композиции и их целевые установки
2. Выступление в соответствии со структурой устной речи

Вопросы для обсуждения:

1. Принципы делового воздействия.
2. Психологические особенности делового общения.
3. Типы аудитории.
4. Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание
5. Особенности убеждающей речи: содержание, риторические приемы.

Тестирование по теме семинара.

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

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

Выступление «Специфика формирования корпоративной культуры; ее значение для эффективной работы организации»

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения.
2. Позы, жесты делового человека.
3. Цвет, запах в системе невербальной коммуникации.
4. Расположение в пространстве и работа с пространством.
5. Система работы глаз; мимика и пантомимика в системе невербальной коммуникации.
6. Особенности невербальной коммуникации в деловом общении.
7. Особенности невербальной коммуникации в профессиональном общении.

*Примечание: форма проведения занятия - Метод коллективного анализа ситуаций (кейс-стади) – форма учебного занятия, в рамках которого обучающимся предлагается проанализировать реальную ситуацию, разобраться в сути проблемы, оценить имеющийся выбор решения ситуации, предложить свое решение конкретной ситуации

Семинар 5. Тема 5. Формирование имиджа и стиля делового человека. Репутация профессионала в системе корпоративной культуры организации

Выступление.

1. Нормы использования комплиментов
2. Беседа как средство разрешения конфликта
3. Личное общение
4. Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций во время переговоров

5. Принятие решений во время переговоров

Вопросы для обсуждения:

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

2. 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.

3. Формирование и развитие имиджа в деловом и профессиональном сообществе.

4. Формирование и развитие репутации в деловом и профессиональном сообществе.

Тестирование по теме семинара.

*Примечание: форма проведения занятия - семинар с элементами проблемности – форма учебного занятия, в ходе которого происходит анализ обучающимися реальных ситуаций, а затем совместный поиск различных вариантов решений.

Семинар 6. Тема 6. Формы делового общения. Особенности деловой беседы. Виды переговоров и их организация

Выступление «Нормы использования комплиментов».

Вопросы для обсуждения:

1. Личное общение. Правила делового общения.

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

3. Особенности конфликтов в сфере делового общения и особенности их разрешения.

4. Особенности деловой беседы. Подготовка и организация деловой беседы. Виды деловых бесед, типы собеседников.

5. Беседа как средство разрешения конфликта.

Тестирование по теме семинара.

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

Семинар 7. Тема 6. Формы делового общения. Особенности деловой беседы. Виды переговоров и их организация

Вопросы для обсуждения:

1. Деловые переговоры: их характер. Виды переговоров.

2. Планирование, тактика и порядок ведения переговоров.

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

4. Решение индивидуальных заданий (видеосъемка выступлений)

обучающихся; анализ видеоматериалов «Особенности деловой беседы»).

5. 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».

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

7. Решение индивидуальных заданий (видеосъемка игровых ситуаций – деловых переговоров обучающихся; анализ видеоматериалов «Деловые переговоры»).

Тестирование по теме семинара.

*Примечание: форма проведения занятия - семинар с элементами проблемности – форма учебного занятия, в ходе которого происходит анализ обучающимися реальных ситуаций, а затем совместный поиск различных вариантов решений. В рамках данного семинара обучающиеся по основным проблемным вопросам представляют доклады, рефераты, эссе.

Семинар 8. Тема 8. Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола

Выступление

Основы этики и этикета. Профессиональная этика.

Деловой этикет выбора\вручения подарков и антикоррупционная политика РФ.

Вопросы для обсуждения:

1. Общие принципы и нормы этики делового общения.
2. Составляющие деловой этики (речевой этикет, деловое поведение, деловой стиль).
3. Деловой, профессиональный и бытовой этикет.
4. 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.

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

6. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.

Тестирование по теме семинара.

*Примечание: форма проведения занятия – семинар – дискуссия. Эта форма учебного занятия, в рамках которого предполагается диалог обучающихся в ходе формулирования собственных точек зрения на обсуждаемые проблемы, принятие согласованных решений. При этом могут быть использованы элементы «мозгового штурма» и деловой игры.

**Семинар 9. Тема 9. Этика социально ориентированного бизнеса.
Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные и
деловые характеристики преуспевающего человека: их формирование и
развитие**

Выступление

1. Этические проблемы бизнеса.
2. Этика бизнеса.
3. Последствия неэтичного поведения в бизнесе.

Вопросы для обсуждения:

1. Моральные стандарты и профессиональные стандарты.
2. Личностные качества бизнесмена.
3. Классификация типов людей, встречающихся в деловом мире; их психологические особенности и специфика соблюдения делового этикета.
4. Индивидуальные характеристики преуспевающего человека и их формирование.

Тестирование по теме семинара.

*Примечание: форма проведения занятия – семинар – дискуссия. Эта форма учебного занятия, в рамках которого предполагается диалог обучающихся в ходе формулирования собственных точек зрения на обсуждаемые проблемы, принятие согласованных решений. При этом могут быть использованы элементы «мозгового штурма» и деловой игры.

б) для очно - заочной формы обучения

**Семинар 1. Тема 3. Аргументация: основные принципы и приемы.
Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового
общения. Типы аудитории. Классическое ведение диалога: правила,
требования, содержание**

Выступление «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. Аргументация: основные принципы и приемы.
6. Принципы делового воздействия.
7. Психологические особенности делового общения.
8. Типы аудитории.
9. Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание
10. 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 реализации принципа коллективного обсуждения проблемы, умения соединить элементы доказательства и убеждения в ходе дискуссии с последующим подведением итогов работы.

Тестирование по теме семинара.

Семинар 2. Тема 6. Формы делового общения. Особенности деловой беседы. Виды переговоров и их организация

Выступление

1. «Нормы использования комплиментов».
2. Беседа как средство разрешения конфликта.

Вопросы для обсуждения:

1. Личное общение. Правила делового общения.
2. Использование мотивации сотрудников и разрешение мотивационных конфликтов; внутриколлективное сотрудничество.
3. Особенности конфликтов в сфере делового общения и особенности их разрешения.
4. Особенности деловой беседы. Подготовка и организация деловой беседы.

Виды деловых бесед, типы собеседников.

5. Деловые переговоры: их характер. Виды переговоров.
 6. Планирование, тактика и порядок ведения переговоров.
 7. Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций во время переговоров.
- Принятие решений во время переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

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

9. 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».

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

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

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

Семинар 3. Тема 9. Этика социально ориентированного бизнеса.

Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные и деловые характеристики преуспевающего человека: их формирование и развитие

Выступление

1. Этические проблемы бизнеса.
2. Этика бизнеса.
3. Последствия неэтичного поведения в бизнесе.

Вопросы для обсуждения:

1. Моральные стандарты и профессиональные стандарты.
2. Личностные качества бизнесмена.
3. Классификация типов людей, встречающихся в деловом мире; их психологические особенности и специфика соблюдения делового этикета.

4. Индивидуальные характеристики преуспевающего человека и их формирование.

Тестирование по теме семинара.

*Примечание: форма проведения занятия – семинар – дискуссия.

Эта форма учебного занятия, в рамках которого предполагается диалог обучающихся в ходе формулирования собственных точек зрения на обсуждаемые проблемы, принятие согласованных решений. При этом могут быть использованы элементы «мозгового штурма» и деловой игры.

Для очной формы обучения

Практическое занятие 1. Тема 1. Общее понятие о деловом общении.

Предмет и задачи курса. Основные задачи и этические нормы делового общения. Особенности делового человека и бизнесмена

1. Рассмотрение практической задачи «Основные задачи и этические нормы делового общения».

2. Решение практической задачи «Особенности делового человека и бизнесмена».

3. Особенности профессионального и делового общения.

4. Основные понятия:

- деловое общение – профессиональное общение – бытовое общение – межкультурное общение;

- деловая этика – профессиональная этика – бытовая этика;

- деловой этикет – профессиональный этикет – бытовой этикет – межкультурный этикет

Практическое занятие 2. Тема 2. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи. Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета

1. Анализ характеристик «вербальная» и «невербальная коммуникации».

2. Обсуждение основ коммуникативного процесса в деловом сообществе.

3. Практические задачи «Учет вербальных и невербальных особенностей делового общения (их специфика и компоненты). Их соотношение с этикетными нормами».

4. Обсуждение особенностей вербальной коммуникации.

5. Практикум «Виды речи. Стратегии ведения речи. Использование законов риторики в деловом общении».

6. Просмотр и анализ видео-сюжетов «Особенности убеждающей речи: содержание, риторические приемы».

Практическое занятие 3. Тема 7.

Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение. Деловые коммуникации в информационном пространстве

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).

3. Решение индивидуальных заданий студентами (видеосъемка выступлений студентов; анализ видеоматериалов «Позы, мимика, жесты делового человека») во время телефонных переговоров.

4. Анализ деловой документации в блогах; деловой электронной и сетевой деловой коммуникации.

5. Работа над ошибками: Электронная почта (e-mail): нормы деловой переписки; деловая аудиопочта.

6. Деловые нормы проведения и участия в аудио- и видеоконференциях. Деловой этикет в социальных сетях.

Практическое занятие 4. Тема 8. 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): выступления, вопросы, анализ, алгоритмы поведения.

3. Деловой этикет выбора\вручения подарков и антикоррупционная политика РФ.

Практическое занятие 5. Тема 9. Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные и деловые характеристики преуспевающего человека: их формирование и развитие

1. Рассмотрение проблемных ситуаций «Преуспевающий человек в малом бизнесе: правила, принципы, победы, поражения, риторика, профессиональный и деловой портрет».

2. Решение индивидуальных заданий студентами (Специфика международного и межрелигиозного этикета): выступления, вопросы, анализ, алгоритмы поведения.

б). Для очно - заочной формы обучения

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

1. Рассмотрение практической задачи «Основные задачи и этические нормы делового общения».

2. Решение практической задачи «Особенности делового человека и бизнесмена».

3. Особенности профессионального и делового общения.

4. Основные понятия:

- деловое общение – профессиональное общение – бытовое общение – межкультурное общение;

- деловая этика – профессиональная этика – бытовая этика;

- деловой этикет – профессиональный этикет – бытовой этикет – межкультурный этикет

Практическое занятие 2. Тема 2. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи. Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета

1. Анализ характеристик «вербальная» и «невербальная коммуникации».
2. Обсуждение основ коммуникативного процесса в деловом сообществе.
3. Практические задачи «Учет вербальных и невербальных особенностей делового общения (их специфика и компоненты). Их соотношение с этикетными нормами».
4. Обсуждение особенностей вербальной коммуникации.
5. Практикум «Виды речи. Стратегии ведения речи. Использование законов риторики в деловом общении».
6. Просмотр и анализ видео-сюжетов «Особенности убеждающей речи: содержание, риторические приемы».

Практическое занятие 3. Тема 7.

Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение. Деловые коммуникации в информационном пространстве

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).
 3. Решение индивидуальных заданий студентами (видеосъемка выступлений студентов; анализ видеоматериалов «Позы, мимика, жесты делового человека») во время телефонных переговоров.
 4. Анализ деловой документации в блогах; деловой электронной и сетевой деловой коммуникации.
 5. Работа над ошибками: Электронная почта (e-mail): нормы деловой переписки; деловая аудиопочта.
 6. Деловые нормы проведения и участия в аудио- и видеоконференциях. Деловой этикет в социальных сетях.
- Подготовиться к решению практического задания 10.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Приложение 1 Методические рекомендации для обучающихся по дисциплине (модулю)

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Карта фонда оценочных средств по дисциплине (модулю)

Наименование тем	Оценочные средства
Тема 1. Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса. Основные задачи и этические нормы делового общения. Особенности делового человека и бизнесмена	1. Тест по теме семинара 2. Практическое задание 1,2 3. Вопросы к зачету с оценкой № 1 - 8 4. Опрос 5. Выступление № 1-3 6. Индивидуальные задания
Тема 2. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи. Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета	1. Тест по теме семинара 2. Практическое задание 3 3. Вопросы к зачету с оценкой № 9 – 16 4. Опрос 5. Выступление № 4 6. Индивидуальные задания
Тема 3. Аргументация: основные принципы и приемы. Принципы делового воздействия. Психологические особенности делового общения. Типы аудитории. Классическое ведение диалога: правила, требования, содержание	1. Тест по теме семинара 2. Практическое задание 5 3. Вопросы к зачету с оценкой № 17 – 24 4. Опрос 5. Выступление № 5-7 6. Индивидуальные задания
Тема 4. Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной стороны делового общения	1. Тест по теме семинара 2. Практическое задание 6 3. Вопросы к зачету с оценкой № 25 – 32 4. Опрос 5. Выступление № 8 6. Индивидуальные задания
Тема 5. Формирование имиджа и стиля делового человека. Репутация профессионала в системе корпоративной культуры организации	1. Тест по теме семинара 2. Практическое задание 7 3. Вопросы к зачету № 33 – 40 4. Опрос 5. Выступление № 9 - 14 6. Индивидуальные задания
Тема 6. Формы делового общения. Особенности деловой беседы. Виды переговоров и их организация	1. Тест по теме семинара 2. Практическое задание 8, 9 3. Вопросы к зачету с оценкой № 41 – 48 4. Опрос 5. Выступление № 15 Индивидуальные задания
Тема 7. Культура телефонных разговоров. Письменное деловое общение. Деловые коммуникации в информационном пространстве	1. Тест по теме семинара 2. Практическое задание 10 3. Вопросы к зачету № 49 – 56 4. Опрос 5. Выступление № 16 - 22 6. Индивидуальные задания
Тема 8. Этика деловых и профессиональных отношений. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола	1. Тест по теме семинара 2. Практическое задание 11 3. Вопросы к зачету с оценкой № 57 – 64 4. Опрос 5. Выступление по темам к семинару 6. Индивидуальные задания

Тема 9. Этика социально ориентированного бизнеса. Экономические последствия неэтичного поведения в бизнесе. Личностные и деловые характеристики преуспевающего человека: их формирование и развитие	1. Тест по теме семинара 2. Практическое задание 12 3. Вопросы к зачету с оценкой № 65 – 72 4. Опрос 5. Выступление № 23 - 25 6. Индивидуальные задания
---	--

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Приложение 2 Оценочные средства текущего контроля по дисциплине (модулю)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Вопросы к зачету с оценкой

1. Современные научные концепции общения. Психология общения (содержание психологии общения, понятия «личность», «психологические типы», «архетипы»)
2. Современные научные концепции общения. Психология общения («конформизм», «нонконформизм», «референтная группа», «идентификация», «рефлексия», «стереотипы»)
3. Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса
4. Этические нормы общения (партнерские отношения, воздействие и взаимодействие, регламентированность, соблюдение принципов эффективного слушания, виды и условия эффективного слушания)
5. Этикет руководителя
6. Этика взаимоотношений в официальной обстановке
7. Особенности поведения делового человека
8. Особенности делового поведения бизнесмена
9. Основные подходы к теории и практике коммуникации; содержание понятий «вербальная коммуникация».
10. Основные подходы к теории и практике коммуникации; содержание понятий «невербальная коммуникация».
11. Основы коммуникативного процесса в деловом сообществе.
12. Учет вербальных и невербальных особенностей делового общения (их специфика и компоненты). Их соотношение с этикетными нормами.
13. Структура публичной речи.
14. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения.
15. Культура деловой речи. Виды речи. Стратегии ведения речи. Использование законов риторики в деловом общении.
16. Особенности убеждающей речи: содержание, риторические приемы.
17. Логическая и психологическая аргументация в деловом общении.
18. Особенности речевого делового этикета. Социально-этические нормы речевого этикета и их значение.
19. Использование этикетных норм (их типы).
20. Психологические аспекты речевого делового общения. Функции норм профессиональной речи: оценочная и экспрессивная. Использование эвфемизмов и

дисфемизмов в деловой речи; их функции.

21. Использование риторических стратегий в деловом общении.

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

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

24. Классические правила ведения диалога: правила, требования, содержание.

25. Особенности невербальной коммуникации.

26. Специфика невербальной стороны делового общения.

27. Позы, жесты делового человека.

28. Цвет, запах в системе невербальной коммуникации.

29. Расположение в пространстве и работа с пространством в деловой коммуникации.

30. Система работы глаз; мимика и пантомимика в системе невербальной коммуникации.

31. Особенности невербальной коммуникации в деловом общении.

32. Особенности невербальной коммуникации в профессиональном общении.

33. Формирование имиджа и стиля делового человека.

34. Требования к внешнему виду делового мужчины и деловой женщины.

35. Значение аксессуаров в деловом костюме. Атрибуты делового общения.

36. Внешний вид офиса; характеристики создания и поддержания имиджа фирмы.

37. Соответствие имиджа фирмы и корпоративной философии.

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

39. Формирование и развитие имиджа в деловом и профессиональном сообществе.

40. Формирование и развитие репутации в деловом и профессиональном сообществе.

41. Формы делового общения.

42. 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).

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

44. Особенности конфликтов в сфере делового общения и особенности их разрешения.

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

46. 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.

47. Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций во время переговоров. Принятие решений во время переговоров.

48. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
49. Культура телефонных разговоров. Телефонный деловой разговор: структура и специфика. Этикетные правила использования сотовой связи.
50. Письменное деловое общение: деловая переписка; виды деловых писем; личная корреспонденция; поздравления; соболезнования; требования к визитной карточке и ее назначение в 21 веке.
51. Деловые коммуникации в информационном пространстве: изменение коммуникативных моделей в информационном обществе, специфика онлайн-коммуникации, специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах, открытый контент.
52. Деловая документация в блогах. Интерфейс как коммуникативный канал в информационном обществе.
53. Деловая электронная и сетевая деловая коммуникация.
54. Электронная почта (e-mail): нормы деловой переписки. Деловая аудио-почта.
55. Деловые нормы проведения и участия в аудио- и видеоконференциях.
56. Деловой этикет в социальных сетях.
57. Основы этики и этикета. Профессиональная этика.
58. Общие принципы и нормы этики делового общения. Составляющие деловой этики (речевой этикет, деловое поведение, деловой стиль). Деловой и бытовой этикет.
59. 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).
60. Приемы поддержания эффективных деловых отношений.
61. Деловой этикет выбора\вручения подарков и антикоррупционная политика РФ.
62. Специфика международного и межрелигиозного этикета.
63. Содержание понятия «национально-психологические типы». «Протокол», «международный протокол». Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола.
64. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.
65. Психология и общество. Психология и труд; экономическая, правовая психология; модели политической психологии; профессиональная психология. Психология бизнеса.
66. Этические проблемы бизнеса. Этика бизнеса.
67. Последствия неэтичного поведения в бизнесе. Моральные стандарты.
68. Личностные качества бизнесмена.
69. Классификация типов людей, встречающихся в деловом мире; их психологические особенности и специфика соблюдения делового этикета.
70. Индивидуальные характеристики преуспевающего человека и их формирование.
71. Формирование и развитие профессиональных компетенций делового человека.
72. Формирование и развитие профессиональных компетенций бизнесмена.

ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

УК.4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
Пороговый	<p>Знать: учебный материал в пределах программы на основе общих (неструктурированных) подходов к рассматриваемой проблеме.</p> <p>Уметь: опираться при ответе только на обязательную литературу, при отсутствии знаний из других источников; способен к анализу, синтезу, но данная способность развита слабо;</p> <p>Владеть: основами знаний об основных понятиях и характеристиках деловой и профессиональной коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	удовлетворительно
Средний	<p>Знать: учебный материал в пределах программы на основе отечественных и зарубежных подходов к рассматриваемой проблеме.</p> <p>Уметь: опираться при ответе на обязательную и частичное знание дополнительной литературы; анализировать процессы и тенденции современной деловой и профессиональной коммуникации в РФ и за рубежом.</p> <p>Владеть: хорошей способностью к анализу, синтезу; достаточными знаниями об основных понятиях, характеристиках, принципах деловой и профессиональной коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	хорошо
Повышенный	<p>Знать: учебный материал в пределах программы на основе представления различных научных подходов к рассматриваемой проблеме.</p> <p>Уметь: логически, последовательно излагать вопрос с опорой на разнообразные источники; анализировать процессы и тенденции современной деловой коммуникации, использовать знания истории в профессиональной деятельности.</p> <p>Владеть: отличной способностью к анализу, синтезу; приемами при постановке цели, задач, оценке полученных результатов; хорошей способностью к анализу, синтезу; глубокими знаниями об основных понятиях, характеристиках, принципах деловой и профессиональной коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	отлично

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

Форма контроля	Критерии оценки уровня освоения компетенции
Зачет с оценкой	<p>Критерием оценки является уровень усвоения обучающимся материала, предусмотренного программой дисциплины, что выражается в степени владения им.</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. При ответах и аргументировании своего мнения ссылка на примеры подходов к принципам и правилам ведения деловой коммуникации бизнесменов и деловых людей (в рамках выполнения индивидуального задания) и предоставления полной мультимедийной презентации данного задания. Правильно и в срок выполненные 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. При ответах и аргументировании своего мнения ссылка на примеры подходов к принципам и правилам ведения деловой коммуникации бизнесменов и деловых людей (в рамках выполнения индивидуального задания) и предоставления мультимедийной презентации данного задания, выполненной в объеме не менее 80%. 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. При ответах и аргументировании своего мнения ссылка на примеры подходов к принципам и правилам ведения деловой коммуникации бизнесменов и деловых людей (в рамках выполнения индивидуального задания) и предоставления мультимедийной презентации данного задания, выполненной в объеме не менее 50%. 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). При ответах и аргументировании своего мнения отсутствует ссылка на примеры подходов к принципам и правилам ведения деловой коммуникации бизнесменов и деловых людей (в рамках выполнения индивидуального задания) и отсутствует мультимедийная презентация данного задания. Отсутствие выполненных практических работ и заданий для самостоятельной работы.</p>
Тестирование	<p>Критерием оценки является уровень усвоения обучающимся материала, предусмотренного программой дисциплины, что выражается количеством правильных ответов на предложенные тестовые задания по дисциплине. Тесты к темам 1-9 ориентированы на развитие логического мышления с использованием подходов опережающего обучения, а также обобщения и систематизации полученных ранее знаний.</p> <p>При ответах на вопросы теста:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 80 – 100 % правильных ответов - «отлично»; - 65 – 79 % правильных ответов – «хорошо»; - 50 – 64 % правильных ответов – «удовлетворительно»; - менее 50 % правильных ответов – «неудовлетворительно»
Выступление по теме, выступление по	Критерием оценки является новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требо-

индивидуальному заданию	<p>ваний к устному выступлению; владение материалом.</p> <p>Отлично - выполнены все требования к подготовке и демонстрации выступления: 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 мультимедийной презентации, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p>Хорошо – основные требования к выступлению выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём и время выступления; имеются упущения в оформлении мультимедийной презентации; на дополнительные вопросы даны неполные ответы.</p> <p>Удовлетворительно – имеются существенные отступления от требований. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании темы или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод; отсутствует мультимедийная презентация.</p> <p>Неудовлетворительно – тема выступления не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы отсутствует мультимедийная презентация.</p>
Решение практических заданий	<p>Критерием оценки является уровень усвоения обучающимся материала, предусмотренного программой дисциплины, что выражается в степени владения им.</p> <p>«Отлично» - полный ответ на основные вопросы задания с использованием материала 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. «Хорошо» - неполный ответ на основные вопросы задания с использованием материала лекций с привлечением дополнительной литературы, ответы на часть дополнительных вопросов. «Удовлетворительно» - посредственный ответ на основные вопросы задания с частичным использованием материалов лекций и ответы на часть дополнительных вопросов.</p> <p>«Неудовлетворительно» - отсутствие представления о том, как выполнять задание, отсутствие понимания сути задачи, отсутствие возможности использовать лекционный материал.</p>

9.ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса» Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014 г. № АК-44/05вн и «Положением об организации инклюзивного образования в АНО ВО «Национальный институт бизнеса».

Подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом их индивидуальных особенностей.

Предусмотрена возможность обучения по индивидуальному учебному плану.

10.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература

Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учебное пособие для бакалавров / И.Н. Кузнецов. — 8-е изд. — Москва: Дашков и К, 2020. — 524 с. — ISBN 978-5-394-03597-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/110933.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Бабаева, Т.Б. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Т.Б. Бабаева. — Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики, 2020. — 132 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108085.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/108085>

Дополнительная литература

Бабаева, А.В. Деловое общение и деловой этикет / А.В. Бабаева, Р.И. Мамина; под редакцией Р.И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург: Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Веселкова, Т.В. Культура устной и письменной коммуникации: учебное пособие / Т.В. Веселкова, И.С. Выходцева, Н.В. Любезнова. — Саратов: Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020. — 264 с. — ISBN 978-5-4487-0707-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94281.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Волкова, Л.Б. Практикум по официально-деловому стилю и деловому общению: учебное пособие / Л.Б. Волкова, Т.С. Садова, Д.В. Руднев; под редакцией С.И. Богданова. — Санкт-Петербург: Издательство РГПУ им. А.И. Герцена, 2021. — 104 с. — ISBN 978-5-8064-3123-4 (ч. 3), 978-5-8064-3120-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120145.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Измайлова, М.А. Деловое общение: учебное пособие / М.А. Измайлова. — 6-е изд. — Москва: Дашков и К, 2021. — 252 с. — ISBN 978-5-394-04151-8. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/107778.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Культура речи и делового общения: учебно-методическое пособие / составители Г.А. Касумовой. — Тюмень: Государственный аграрный университет Северного Зауралья, 2021. — 73 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108806.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Электронно-библиотечная система

IPRBooks. <http://www.iprbookshop.ru>

Электронные образовательные ресурсы (современные профессиональные базы данных)

База данных Федерального образовательного портала «Экономика. Социология. Менеджмент». <http://ecsocman.hse.ru>

База данных научной электронной библиотеки. <https://elibrary.ru>

База данных Библиотечных и архивных ресурсов Государственной Думы «Парламентская библиотека». <https://parlib.duma.gov.ru>

Электронные образовательные ресурсы (информационные справочные системы)

Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

Справочно-правовая система «Гарант»

Перечень комплектов лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при изучении дисциплины (модуля)

При изучении дисциплины предполагается применение современных информационных технологий. Комплект программного обеспечения для их использования включает в себя:

- пакеты офисного программного обеспечения Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint);
- веб-браузер (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer);
- электронную библиотечную систему IPRBooks;
- систему размещения в сети «Интернет» и проверки на наличие заимствований курсовых, научных и выпускных квалификационных работ «ВКР-ВУЗ.РФ».

Доступ к электронной информационно-образовательной среде обеспечивается через сеть Интернет <https://eios.nibmoscow.ru/>.

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

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

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (модуля).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду института.