

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Демидова Любовь Анисимовна
Должность: Ректор
Дата подписания: 14.06.2023 15:40:47
Уникальный программный ключ:
7c6a78e99e65a809d33562a77f5845a0b13fe7981acb97ec7df1e493c4e8ff1a

Приложение № 6 к ОПОП высшего образования, направление подготовки 38.03.01 Экономика, направленность (профиль) программы бакалавриата «Финансы и кредит»

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
(АНО ВО МГЭУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.25 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Направление подготовки **38.03.01 Экономика**

Направленность (профиль) основной профессиональной образовательной программы бакалавриата «**Финансы и кредит**»

Формы обучения:

очная, очно-заочная, заочная

Типы задач профессиональной деятельности:

финансовый,
аналитический



Москва 2023

ФГОС ВО 3++

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
(АНО ВО МГЭУ)



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УМР АНО ВО МГЭУ
_____ С.Н. Казакова
«24» апреля 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.25 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Направление подготовки **38.03.01 Экономика**

Направленность (профиль) основной профессиональной образовательной программы
бакалавриата «**Финансы и кредит**»

Формы обучения:

очная, очно-заочная, заочная

Типы задач профессиональной деятельности:

финансовый,
аналитический

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата) от 12 августа 2020 г. N 954 (зарегистрировано в Минюсте России 25 августа 2020г. регистрационный № 59425);
- учебными планами (очной, очно-заочной и заочной форм обучения) по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, направленность (профиль) программы «Финансы и кредит».

Разработчики:

Заведующий кафедрой русского и иностранных языков, кандидат социологических наук

Должность, ученая степень,
ученое звание



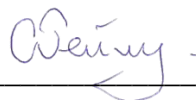
подпись

С.В. Реймерс

И.О. Фамилия

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры русского и иностранных языков (Протокол от 18.04.2023 № 9).

Заведующий кафедрой, к.с.н.



С.В. Реймерс

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи обучения по дисциплине	5
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебной работы) и на самостоятельную работу обучающихся	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	12
7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	13
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	30
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	31
10. Методические рекомендации по освоению дисциплины	33
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем	35
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	35
13. Средства адаптации образовательного процесса по дисциплине к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)	36

1. Цели и задачи обучения по дисциплине

Цель обучения по дисциплине «Деловое общение» – формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков по русскому языку и культуре речи.

Задачи изучения дисциплины «Деловое общение»:

- систематизация и углубление базовых знаний о современном русском литературном языке, культуре русской речи, нормах русского литературного языка, системе функциональных стилей;
- формирование представлений о речевом взаимодействии, основных единицах общения, принципах эффективной речевой коммуникации;
- повышение уровня практического владения устной и письменной формами современного русского литературного языка в разных сферах делового общения;
- формирование умений публичного выступления;
- воспитание уважительного и бережного отношения к русскому языку и культуре.

Воспитательная цель – развитие личности гражданина, ориентированной на традиционные культурные, духовные и нравственные ценности российского общества, способной к активной социальной адаптации в обществе и самостоятельному жизненному выбору, к началу трудовой деятельности и продолжению профессионального образования, к самообразованию и самосовершенствованию.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины Б1.О.25 «Деловое общение» направлен на формирование у обучающихся по программе высшего образования – программе бакалавриата – по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, направленность (профиль) «Финансы и кредит» универсальных компетенций УК- 3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3.

Код и описание компетенции	Код и наименование индикатора достижения УК	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	<i>Знает:</i> основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; основные принципы командной работы. <i>Умеет:</i> выявлять особенности поведения и интересы участников командной работы, определять свою роль в командной работе для достижения поставленной цели. <i>Владеет:</i> навыком анализировать аспекты межличностных и групповых коммуникаций.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах).	УК-4.1 Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном (ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	<i>Знает:</i> языковой материал (лексические единицы и грамматические структуры), достаточный для установления и развития профессиональных контактов; правила и способы коммуникации в профессиональном взаимодействии. <i>Умеет:</i> анализировать систему коммуникационных связей и применять технологию построения эффективной коммуникации в профессиональной деятельности. <i>Владеет:</i> грамматическими и лексическими категориями русского и иностранного (ых) языков, навыками использования современных средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).
	УК-4.2	<i>Знает:</i> принципы построения письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила деловой пись-

	Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном (ых) языках.	<p>менной коммуникации.</p> <p>Умеет: применять на практике деловую коммуникацию в письменной форме, принципы и особенности делового общения на русском и иностранном языках.</p> <p>Владеет: навыками письменных коммуникаций, в том числе на иностранном языке, навыками использования ИКТ.</p>
	<p>УК-4.3</p> <p>Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.</p>	<p>Знает: принципы построения устного высказывания на русском и иностранном языках; принципы деловой устной коммуникации этические нормы речевой коммуникации; правила и возможности применения ИКТ при осуществлении профессионального взаимодействия на русском и иностранном языках.</p> <p>Умеет: вести диалог, соблюдая нормы речевого этикета и используя различные стратегии; аргументировано отстаивать свои позиции, передавать профессиональную информацию в деловых социальных сетях с использованием современных средств ИКТ.</p> <p>Владеет: навыками ведения деловых переговоров на государственном и иностранном (ых) языках.</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.25 «Деловое общение» реализуется в рамках обязательной части Блока I «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата во 2-м семестре для обучающихся в очной, очно-заочной и заочной формах обучения.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебной работы) и на самостоятельную работу обучающихся

Согласно учебным планам, общая трудоемкость дисциплины «Деловое общение» составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		2
Контактная работа* (аудиторные занятия) всего, в том числе:	36	36
Лекции	18	18
Лабораторные занятия	Не предусмотрены	
Практические занятия	18	18
Семинарские занятия	Не предусмотрены	
Консультация	Не предусмотрены	
Самостоятельная работа*	36	36
Общая трудоемкость	72	72

*для обучающихся по индивидуальному учебному плану количество часов контактной и самостоятельной работы устанавливается индивидуальным учебным планом.

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего Часов	Семестр
		2
Контактная работа* всего, в том числе:	24	24
Лекции	12	12
Лабораторная работа	Не предусмотрена	
Практические занятия	12	12
Семинарские занятия	Не предусмотрены	

Консультация	Не предусмотрены	
Самостоятельная работа*	48	48
Промежуточная аттестация:	Зачёт	

*для обучающихся по индивидуальному учебному плану количество часов контактной и самостоятельной работы устанавливается индивидуальным учебным планом.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		2
Контактная работа* (аудиторные занятия) всего, в том числе:	8	8
Лекции	4	4
Лабораторные занятия	Не предусмотрены	
Практические занятия	4	4
Семинарские занятия	Не предусмотрены	
Консультация	Не предусмотрены	
Самостоятельная работа*	60	60
Промежуточная аттестация - зачёт	4	4
Общая трудоемкость	72	72

*для обучающихся по индивидуальному учебному плану количество часов контактной и самостоятельной работы устанавливается индивидуальным учебным планом.

Дисциплина реализуется посредством проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) и промежуточной аттестации обучающихся. В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение дисциплины проходит в форме контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся. При реализации дисциплины предусмотрена аудиторная контактная работа и внеаудиторная контактная работа посредством электронной информационно-образовательной среды.

Учебный процесс в аудитории осуществляется в форме лекций, семинарских и практических занятий. В лекциях раскрываются основные темы изучаемого курса, которые входят в рабочую программу. На семинарах рассматриваются наиболее сложные для понимания теоретические вопросы. На практических занятиях формируются практические умения и навыки, закрепленные за дисциплиной. При организации практических занятий в форме практической подготовки, обучающиеся выполняют отдельные виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью.

Внеаудиторная контактная работа включает в себя проведение текущего контроля успеваемости (тестирование) в электронной информационно-образовательной среде.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

Тематический план для очной формы обучения

№	Наименование темы	Всего часов	Контактные (аудиторные занятия)	Лекции	Лабораторные	Практические занятия	Семинарские занятия	Консультация	Самостоятельная работа	Контроль	Формируемые компетенции
1	Общение как социально-психологическая категория.	6	3	1*		2			3		
2	Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации.	8	3	2		1			5		
3	Психологические особенности работы в группе и команде.	7	3	2		1			4		

4	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения.	6	3	2		1			3		УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3
5	Деловая беседа как вид делового общения.	7	3	2		1*			4		
6	Служебные совещания как вид делового общения.	6	3	2		1			3		
7	Переговоры как вид делового общения.	6	3	1		2			3		
8	Национальные особенности делового общения.	7	4	2/1*		2			3		
9	Критика и комплименты в деловой коммуникации.	8	3	2		1*			5		
10	Мотивация сознания и поведения в деловом общении.	7	4	2		2			3		
	Промежуточная аттестация - зачёт	4	4			4					
	Итого	72	36	18/2*	-	18/2*			36		
	Общая трудоёмкость по дисциплине - 72										

* часы занятий, проводимых в активной и интерактивной формах

Тематический план для очно-заочной формы обучения

№	Наименование темы	Всего часов	Контактные (аудиторные за-)	Лекции	Лабораторные	Практические за- нятия	Семинарские за-	Консультация	Самостоятельная работа	Контроль	Формируемые компетенции
1	Общение как социально-психологическая категория.	7	2	1*		1			5		УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3
2	Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации.	7	2	1		1			5		
3	Психологические особенности работы в группе и команде.	7	2	1		1			5		
4	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения.	7	2	1		1			5		
5	Деловая беседа как вид делового общения.	7	2	1		1*			5		
6	Служебные совещания как вид делового общения.	6	1	1		-			5		
7	Переговоры как вид делового общения.	7	2	1		1			5		
8	Национальные особенности делового общения.	7	2	1*		1			5		
9	Критика и комплименты в деловой коммуникации.	7	3	2		1*			4		
10	Мотивация сознания и поведения в деловом общении.	6	2	2		-			4		
	Промежуточная аттестация - зачёт	4	4			4					
	Итого	72	24	12/2*	-	12/2*			48		
	Общая трудоёмкость по дисциплине - 72										

* часы занятий, проводимых в активной и интерактивной формах

Тематический план для заочной формы обучения

№	Наименование темы	Всего часов	Контактные (аудиторные за- Лекции	Лабораторные	Практические за- нятия	Семинарские за-	Консультация	Самостоятельная работа	Контроль	Формируемые компетенции
1	Общение как социально-психологическая категория.	7	1	1	-			6		УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3
2	Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации.	7	1	-	1			6		
3	Психологические особенности работы в группе и команде.	7	1	1	-			6		
4	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения.	7	1	-	1			6		
5	Деловая беседа как вид делового общения.	8	2	1	1*			6		
6	Служебные совещания как вид делового общения.	6	-	-	-			6		
7	Переговоры как вид делового общения.	7	1	1	-			6		
8	Национальные особенности делового общения.	6	-	-	-			6		
9	Критика и комплименты в деловой коммуникации.	7	1	-	1*			6		
10	Мотивация сознания и поведения в деловом общении.	6	-	-	-			6		
	Промежуточная аттестация - зачёт	4							4	
	Итого	72	8	4	-	4/2*		60		
	Общая трудоёмкость по дисциплине - 72									

* часы занятий, проводимых в активной и интерактивной формах

Формы учебных занятий с использованием активных и интерактивных технологий обучения

№	Наименование разделов (тем), в которых используются активные и/или интерактивные образовательные технологии	Образовательные технологии
1.	Лекция Тема 1. Общение как социально-психологическая категория	<i>лекция-беседа</i> (диалог с обучающимися в ходе изложения материала, предполагающий актуализацию прежних знаний обучающихся и побуждающий к самостоятельному размышлению)
2.	Практическое занятие Тема 2. Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации	<i>групповая дискуссия</i> (обсуждение написанных студентами текстов по заданным проблемам с выявлением нарушений коммуникативных качеств речи и ее норм)
3.	Практическое занятие Тема 3. Психологические особенности работы в группе и команде.	<i>групповая дискуссия</i> (обсуждение написанных студентами текстов по заданным проблемам с выявлением нарушений коммуникативных качеств речи и ее норм)
4.	Практическое занятие Тема 4. Конфликты в деловом общении и пути их разрешения.	<i>самостоятельное моделирование профессиональных конфликтных ситуаций и их разрешение</i> (работа в малых группах по 3-5 человек; представление результатов работы для обсуждения)
5.	Практическое занятие Тема 5. Деловая беседа как вид делового общения.	<i>деловая игра</i> (организация в группах определенного количества того или иного вида деловой беседы: выбор темы, количественного и ролевого состава группы, а также типа совещания осуществляется обучающимися самостоятельно)
6.	Практическое занятие Тема 6. Служебные совещания как вид делового общения	<i>деловая игра</i> (организация в группах определенного количества того или иного вида делового совещания: выбор темы, количественного и ролевого состава группы, а также типа совещания осуществляется обучающимися самостоятельно)

7.	Практическое занятие Тема 7. Переговоры как вид делового общения	<i>решение кейс-задачи «Подготовка к переговорам» (самостоятельная разработка обучающимися проблемной ситуации, решаемой через переговорный процесс; организация сбора информации о будущих партнёрах, ее представление в аудитории для анализа и обсуждения)</i>
8.	Лекция Тема 8. Национальные особенности делового общения	<i>лекция-беседа (диалог с обучающимися в ходе изложения материала, предполагающий актуализацию прежних знаний обучающихся и побуждающий к самостоятельному размышлению)</i>

5.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Общение как социально-психологическая категория (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)

Деловое общение как вид межличностного общения. Этапы, виды и аспекты делового общения. Ошибки восприятия в деловой коммуникации. Убеждение в деловом общении и его структура.

Культура делового общения, её характеристика. Честность и порядочность как ценности делового общения. Формула успеха делового общения. Общепринятые нравственные требования к деловому общению с учетом национально-психологических типов, универсальных этических и психологических норм и принципов*.

Тема 2. Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)

Характеристика процесса речи в деловом общении. Формы и свойства речевой деятельности в деловой коммуникации. Умение говорить и умение слушать как практика делового общения. Виды слушания и типичные ошибки слушания в деловой коммуникации.

Деловая презентация как вид делового общения. Пути и методы совершенствования эффективности использования деловых презентаций. Успешное проведение деловых презентаций. Подготовка текста презентационной деловой речи.

Психологические основы делового взаимодействия. Понятие о темпераменте*. Виды темперамента*. Психологические типы по К. Юнгу*.

Тема 3. Психологические особенности работы в группе и команде (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)

Социально-психологические особенности рабочей группы (коллектива). Рабочая группа как мощный стимул трудовой активности, идеология и психология рабочей группы. Факторы, определяющие степень зрелости рабочей группы, ее способность продуктивно функционировать. Кодекс этики в рабочей группе (коллективе).

Стиль руководства, его характеристика. Методы управленческого воздействия и основные функции руководящей деятельности. Особенности классической типологии Курта Левина. Психологические проблемы руководства в деловой коммуникации*.

Тема 4. Конфликты в деловом общении (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)

Конфликт в деловом общении и его социальная роль. Многовариантная типология конфликта в деловой коммуникации, стадии и структура конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации в деловом общении, причины и последствия конфликтов в деловой коммуникации. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях в деловом общении*.

Тема 5. Деловая беседа как вид делового общения (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)

Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура, функции и классификация деловой беседы. Деловой разговор как вид межличностного служебного общения, его

виды. Рекомендации по проблемам передачи информации собеседнику в ходе деловой беседы*.

Тема 6. Служебные совещания как вид делового общения (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)

Служебное совещание как форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом. Типы служебных совещаний по целям и задачам совещания, по характеру проведения совещания, в зависимости от управленческих функций, по тематике совещания, по частоте проведения, по количеству участников собрания. Основные задачи служебных совещаний, этапы подготовки, время и место проведения совещания. Поведение участников во время совещания*.

Тема 7. Переговоры как вид делового общения (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)

Переговоры как вид делового общения. Типология переговоров по сфере деятельности, по цели, по характеру взаимоотношений между сторонами. Этапы подготовки, время, место проведения переговоров. Стили ведения переговоров, различные подходы в процессе переговоров, техники ведения переговоров, типы совместных решений на переговорах.

Классификация тактических приёмов на переговорах. Приемы, имеющие широкое применение на всех этапах переговоров. Приемы, относящиеся ко всем этапам переговоров, но имеющие свою специфику в применении на каждом из них. Тактические приемы, применяемые на определенных этапах переговоров.

Роль и место переговоров в профессиональной деятельности специалиста в области таможенного дела*.

Тема 8. Национальные особенности делового общения (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)

Международный деловой этикет как правила вежливого отношения каждого народа друг к другу. Универсальный международный этикет, его характеристика. Общие принципы международного делового этикета. Формы приветствия в разных странах, отношение к старшим в разных странах.

Национальные нормы делового этикета в разных странах Европы, Ближнего Востока, Азии, Африки, Америки, их характеристика. Особенности проведения переговоров с иностранными партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в разных странах мира. Своеобразие невербальной коммуникации иностранных деловых партнеров, соблюдение личного пространства.

Тема 9. Критика и комплименты в деловой коммуникации (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)

Критика в деловом общении, её характеристика. Виды критики и варианты критики в деловом общении. Реакция на критику, позитивные установки на восприятие критики. Этапы эффективного способа критики и негативные последствия критики.

Замечания и их разновидности в деловой коммуникации, их характеристика. Основные разновидности замечаний и способы их нейтрализации. Технология высказывания замечаний собеседнику. Приемы снижения негативного воздействия замечаний.

Сущность комплимента в деловом общении, его характеристика. Условия успешности комплимента в деловой коммуникации. Типы комплиментов в деловом общении. Типичные коммуникативные ходы в области комплимента в деловой коммуникации.

Комплимент как самый эффективный прием в деловом общении. Правила, в которых раскрывается психологический механизм влияния комплимента на делового партнёра, межкультурная специфика комплимента. Темы комплиментов в деловом общении. Комплименты деловым партнерам в зависимости и вне зависимости от пола, комплименты клиентам.

Этикет подарков в деловом общении. Подарки в современном деловом мире. Выбор деловых подарков. Правила обмена подарками в деловой коммуникации*.

Тема 10. Мотивация сознания и поведения в деловом общении (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)

Успех в деловом общении как одна из ведущих жизненных ценностей человека. Особенности личности, указывающие на ее предрасположенность к успешному деловому общению. Индивидуализированный успех в деловом общении через соревнование и через кооперацию. Формы успеха и направленность на успех в деловом общении.

Особенности мотивации достижения успеха в деловом общении. Самоуважение в деловом общении как отношение наших действительных к потенциальным способностям. Зависимость уровня успешности поведения личности в деловом общении от индивидуально-психологических особенностей. Факторы формирования потребности в достижении успеха как в едином процессе самореализации личности и её самоутверждения в деловом общении.

Карьера как механизм выживания в профессиональных и социальных средах. Профессия-призвание и карьера, сравнительная характеристика. Классификация карьеры и типы карьеры личности, принципы выдающейся карьеры. Успешная карьера как результат целой серии благоприятных возможностей и длительных усилий*.

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

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе литературных источников и материалов, публикуемых в интернете, а также реальных речевых и языковых фактов, личных наблюдений. Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа по дисциплине «Деловое общение» включает следующие виды деятельности:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- выполнение домашней контрольной работы (решение заданий, выполнение упражнений);
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к зачёту.

№ п/п	Вид учебно-методического обеспечения
1.	Общие методические рекомендации по изучению дисциплины «Деловое общение».
2.	Методические рекомендации по самостоятельной работе и выполнению контрольных работ по дисциплине «Деловое общение».
3.	Контрольные задания (варианты).
4.	Тестовые задания.
5.	Вопросы для самоконтроля знаний.
6.	Темы проектных и исследовательских работ (групповых и/или индивидуальных), докладов.
7.	Разноуровневые задания.
8.	Творческие задания.

7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Порядок, определяющий процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций, определен в Положении о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в АНО ВО МГЭУ и институтах (филиалах).

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе государственной итоговой аттестации.

Дисциплина «Деловое общение» является промежуточным этапом формирования компетенций УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3 и опирается на знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплин «Социология», «Основы социокультурной интеграции и адаптации», «Иностранный язык», «Русский язык и культура речи».

Итоговая оценка сформированности компетенций УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3 определяется в период государственной итоговой аттестации.

В процессе изучения дисциплины компетенции также формируются поэтапно.

Основными этапами формирования компетенций УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3 при изучении дисциплины «Деловое общение» является последовательное изучение содержательных связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми дескрипторами (составляющими) компетенций. Для оценки уровня сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины «Деловое общение» предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – зачет.

7.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показателями оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины «Деловое общение» являются результаты обучения по дисциплине.

Показатели оценивания компетенций	
УК-3.1	
Знает:	основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; основные принципы командной работы.
Умеет:	выявлять особенности поведения и интересы участников командной работы, определять свою роль в командной работе для достижения поставленной цели.
Владет:	навыком анализировать аспекты межличностных и групповых коммуникаций.
УК-4.1	
Знает:	языковой материал (лексические единицы и грамматические структуры), достаточный для установления и развития профессиональных контактов; правила и способы коммуникации в профессиональном взаимодействии.
Умеет:	анализировать систему коммуникационных связей и применять технологию построения эффективной коммуникации в профессиональной деятельности.
Владет:	грамматическими и лексическими категориями русского и иностранного (ых) языков, навыками использования современных средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).
УК-4.2	

Знает: принципы построения письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила деловой письменной коммуникации.
Умеет: применять на практике деловую коммуникацию в письменной форме, принципы и особенности делового общения на русском и иностранном языках.
Владеет: навыками письменных коммуникаций, в том числе на иностранном языке, навыками использования ИКТ.
УК-4.3
Знает: принципы построения устного высказывания на русском и иностранном языках; принципы деловой устной коммуникации; этические нормы речевой коммуникации; правила и возможности применения ИКТ при осуществлении профессионального взаимодействия на русском и иностранном языках.
Умеет: вести диалог, соблюдая нормы речевого этикета и используя различные стратегии; аргументировано отстаивать свои позиции, передавать профессиональную информацию в деловых социальных сетях с использованием современных средств ИКТ.
Владеет: навыками ведения деловых переговоров на государственном и иностранном (ых) языках.

Шкала оценивания, в зависимости от уровня сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций			
«недостаточный» Компетенции не сформированы.	«пороговый» Компетенции сформированы.	«продвинутый» Компетенции сформированы.	«высокий» Компетенции сформированы.
Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы	Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
Описание критериев оценивания			
Обучающийся демонстрирует: - существенные проблемы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы. - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение, без грубых ошибок, решать практические задания, которые следует выполнить.	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить. - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам.	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий, в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания. - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основ-

		Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы.	ной и дополнительной литературы.
Оценка «неудовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно»	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»

Оценка по дисциплине зависит от уровня сформированности компетенций, закрепленных за дисциплиной.

«Зачтено» выставляется, если все компетенции сформированы на уровне не ниже «порогового».

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Примерный комплект заданий для текущего контроля успеваемости

По решению кафедры и при наличии соответствующих материалов в базе Электронной информационно-образовательной среды (ЭИОС) текущий контроль успеваемости может проводиться посредством ЭИОС.

- **Задание 1 (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)**

Представьте письменную работу, в которой опишите как можно подробнее свою будущую профессиональную деятельность, указав различные ситуации общения, типичные для работы по вашей специальности. Прокомментируйте, к каким из этих ситуаций вы готовы уже сегодня.

Комментарий: в работе обращение к списку ситуаций должно стать органической частью текста, а не отдельной составляющей общей работы. Продумайте стиль изложения и стремитесь к единообразию стилистических средств. Задание может предполагать выполнение в малых группах по 3-4 человека.

- **Задание 2 (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)**

- Составить хронологическую таблицу по биографии деятельной успешной личности любой эпохи, в которой предельно сжато должны быть названы основные, принципиально важные факты биографии, аспекты мировоззрения и эстетики.

Даты	Биографические данные	Профессиональная деятельность	Мировоззрение и эстетика личности

- **Задание 3 (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)**

Составьте профессиональный этический кодекс вашей будущей фирмы. Отрадите в нем основные ценности, принципы и правила поведения сотрудников.

- **Задание 4 (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)**

- Подготовьте и проведите публичный спор. Продумайте аргументацию. Выберите ведущего.

Темы для публичного спора:

1. Нужна ли бесконфликтность?
2. Спор ищет истину или правого?
3. Конфликт между поколениями – объективная неизбежность или результат нашей общей невоспитанности?

● **Задание 5 (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)**

● Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце» <https://www.youtube.com/watch?v=CTERKXsEEQE>). Ответьте на следующие вопросы:

1. Какова цель участников переговоров?
 2. Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей?
 3. Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации – быть максимально вежливыми с партнерами?
 4. Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса?
 5. Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает?
 6. Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора?
- Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них?

● **Задание 6 (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)**

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – уложившись в пять минут, подать ваше сообщение так, чтобы оно звучало:

- а) нейтрально, например, как научное сообщение на конференции;
- б) осуждающе, подвергнуть нападкам, всячески очернить, как статья в журнале;
- в) хвалебно, чтобы оно звучало, например, как реклама частной практики знакомого психолога.

Счастье и удача обязательно придут

Психологи отмечают, что успех предопределен как элементами везения, так и определенной логикой и стереотипами поведения, заложенными в нас самих. Делового человека отличает организованность, умение четко вести дела, правильно организовать рабочее место, время и себя, совместить в своем имидже элегантность и деловитость. Необходимо иногда пересматривать свои реальные возможности, ценности, круг общения – это позволит делать планы более реальными, а жизненные горизонты более осязаемыми. Умейте избавляться от ненужных эмоций: негативные состояния тормозят ваше продвижение вперед. Помните, что возможных решений всегда больше, чем мы думаем. Развивайте в себе уверенность, она будет передаваться другим, что скажется позитивно на состоянии ваших дел. Учитесь уметь общаться: слушать, разговаривать, задавать вопросы, отвечать на них. Усиьте свои возможности, обратившись к языку деловой одежды. Учитесь расслабляться и восстанавливать свои внутренние ресурсы. Залог успеха – в нашем желании расти над собой, в совершенствовании своей внешности и личностных качеств. Успех приходит к тем, кто в него верит. Дорогу осилит идущий...

● **Пример проектной работы (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)**

Подготовьте сценарий переговоров по самостоятельно выбранному вопросу, предложив несколько вариантов течения обсуждения. Продумайте количественный состав участников и

их должностные функции, соответствующие им реплики. Включите в ход переговоров различные виды вопросов, например:

- *информационные вопросы* для сбора сведений;
- *контрольные вопросы* для контроля за ходом деловой коммуникации;
- *ориентационные вопросы* (используются, чтобы знать, придерживается ли партнер идей высказанных ранее);
- *подтверждающие вопросы* для достижения взаимопонимания;
- *ознакомительные вопросы* для ознакомления с мнением собеседника;
- *однополюсные вопросы* (повторение вопроса собеседника для того, например, чтобы выиграть время на обдумывание ответа);
- *встречные вопросы* для сужения темы разговора;
- *направляющие вопросы* для возвращения беседы в нужное русло;
- *альтернативные вопросы* (предоставляют возможность выбора);
- *провокационные вопросы* для установления правильности понимания ситуации партнером;
- *вступительные вопросы* для формирования у партнера заинтересованности в разговоре;
- *заключающие вопросы* для подведения итогов разговора;
- *закрытые вопросы* (наводящие вопросы);
- *открытые вопросы* (выявляют ключевые моменты беседы).

- **Эссе как исследовательская контрольная работа (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)**

Цель написания эссе заключается в побуждении к размышлению по заданной теме.

Темы эссе

1. Роль малого и среднего бизнеса в развитии экономики России и Бразилии.
2. Важнейшие компоненты эффективного бизнеса в Испании.
3. Принципы выхода из ситуации затрудненного межкультурного взаимодействия.
4. Российско-индийское экономическое и культурное сотрудничество.
5. Азиатский (восточный) и западный (европейско-американский) подходы к деловым контактам и переговорам.
6. Влияние природных условий на формирование деловых качеств жителей Австралии.
7. Российская деловая культура: воздействие на модель управления.
8. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура англичан.
9. Кросскультурный менеджмент: основы эффективных международных переговоров.
10. Деловая репутация китайца: личность, культура, этика, имидж делового человека.

- **Типовые задания для текущего тестирования (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)**

Текущий тест 1

Количество вопросов: 15

Критерии оценки теста:

12-15 ответов – отлично

8-11 ответов - хорошо

4-7 ответов - удовлетворительно

Менее 4 ответов – не сдал

Пояснение:

Перед формулировкой вопроса должна стоять латинская S:

Перед правильным вариантом ответа ставится латинская Y:

Перед неправильными вариантами ответа ставится латинская N:

V1: Общение. Речевая деятельность. Деловая беседа

V2: Общение как социально-психологическая категория

I: Общение как социально-психологическая категория. Вопрос: 1

S: Общение - это...

N: Совместная деятельность.

Y: Процесс установления и развития контактов между людьми.

N: Связь с другими членами общества.

N: Если во взаимодействии с другим человеком думать только о себе.

I: Общение как социально-психологическая категория. Вопрос: 2

S: Что не является видом общения?

N: Деловое общение.

Y: "Дель арте".

N: "Контакт масок".

N: Духовное межличностное общение.

I: Общение как социально-психологическая категория. Вопрос: 3

S: Действие какого фактора вызывает ошибки восприятия в общении?

Y: Фактор превосходства.

N: Фактор доступности.

N: Фактор мобильности.

N: Фактор достоверности.

I: Общение как социально-психологическая категория. Вопрос: 4

S: Какова цель делового общения?

N: Приятное времяпрепровождение.

N: Расширение кругозора.

N: Уединение.

Y: Достижение предметной договоренности.

I: Общение как социально-психологическая категория. Вопрос: 5

S: Культура делового общения - это...

N: Умение слушать и слышать.

N: Умение выступать публично.

Y: Высокий уровень умения общаться в деловом мире.

N: Умение убеждать.

I: Общение как социально-психологическая категория. Вопрос: 6

S: Деловое общение начинается...

N: С обсуждения основного вопроса.

Y: С установления контакта.

N: С принятия решения.

N: С ориентации в ситуации.

II: Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации. Вопрос: 7

S: Типичной ошибкой слушания является...

Y: Перебивание.

N: Выяснение.

N: Перефразирование.

N: Отражение чувств.

II: Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации. Вопрос: 8

S: Сильный, неуравновешенный тип темперамента с преобладанием возбуждения – это...

N: Меланхолик.

N: Флегматик.

N: Сангвиник.

Y: Холерик.

II: Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации. Вопрос: 9

S: Кто видит глубокий смысл и широкие возможности развертывания той или иной ситуации, поскольку оценивает мир с помощью своего воображения?

N: Логик.

Y: Интуитив.

N: Рационал.

N: Сенситив.

II: Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации. Вопрос: 10

S: Что не является свойством речи?

N: Содержательность.

N: Понятность.

Y: Двойственность.

N: Выразительность.

III: Деловая беседа как вид делового общения. Вопрос: 11

S: Деловая беседа – это...

Y: Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы.

N: Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему.

N: Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного.

N: Процесс расшифровки смысла сообщений.

III: Деловая беседа как вид делового общения. Вопрос: 12

S: Что такое собственно деловой разговор?

N: Продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.

N: Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу.

N: Разговор с журналистом, предназначенный для СМИ.

Y: Кратковременный деловой контакт, преимущественно на одну тему.

III: Деловая беседа как вид делового общения. Вопрос: 13

S: Деловые беседы, связанные с нарушением трудовой дисциплины или уклонением от выполнения служебных обязанностей называются...

N: Творческими.

Y: Дисциплинарными.

N: Кадровыми.

N: Организационными.

III: Деловая беседа как вид делового общения. Вопрос: 14

S: "Каковы ваши самые сильные стороны?"

Что означает этот вопрос на собеседовании при приеме на работу?

N: Проверка на искренность.

N: Проверка на психологическую уравновешенность..

Y: Проверка готовности к серьезной и ответственной работе.

N: Проверка на хитрость.

III: Деловая беседа как вид делового общения. Вопрос: 15

S: Какие деловые беседы предполагают выработку общей концепции работы организации, обсуждение принципов выполнения различных программ, проектов и заданий?

Y: Творческие.

N: Организационные.

N: Дисциплинарные.

N: Кадровые.

Текущий тест 2

Количество вопросов: 15

Критерии оценки теста:

12-15 ответов – отлично

8-11 ответов - хорошо

4-7 ответов - удовлетворительно

Менее 4 ответов – не сдал

Пояснение:

Перед формулировкой вопроса должна стоять латинская S:

Перед правильным вариантом ответа ставится латинская Y:

Перед неправильными вариантами ответа ставится латинская N:

V1: Служебные совещания. Переговоры. Деловая презентация

V2: Служебные совещания как вид делового общения

I: Служебные совещания как вид делового общения. Вопрос: 1

S: Форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями - это...

N: Переговоры.

Y: Деловое совещание.

N: Презентация.

N: Интервью.

I: Служебные совещания как вид делового общения. Вопрос: 2

S: На каких совещаниях происходит свободный обмен мнениями и выработка общего решения, которое может приниматься голосованием с последующим утверждением руководителем?

N: На сегрегативных.

Y: На дискуссионных.

N: На диктаторских.

N: На свободных.

I: Служебные совещания как вид делового общения. Вопрос: 3

S: Для чего созывается инструктивное совещание?

Y: Чтобы довести до подчиненных распоряжения вышестоящих органов для их оперативного исполнения.

N: Чтобы найти оптимальное решение обсуждаемых проблемных вопросов.

N: Чтобы получить информацию снизу вверх о положении в организации.

N: Чтобы рассмотреть проблемы качества деятельности сотрудников.

I: Служебные совещания как вид делового общения. Вопрос: 4

S: С чего начинается подготовка совещания?

N: С определения темы и цели.

N: С разработки повестки дня.

N: С подготовки проекта решения.

Y: С определения его необходимости.

I: Служебные совещания как вид делового общения. Вопрос: 5

S: Идеальное количество участников для внутреннего делового заседания составляет...

N: Свыше 20 человек.

N: От 10 до 20 человек.

Y: От 6 до 9 человек.

N: От 2 до 5 человек.

I: Служебные совещания как вид делового общения. Вопрос: 6

S: Согласно эргономическим исследованиям, наилучшее время для проведения собрания – это...

N: Раннее утро (9.00, понедельник)

Y: Позднее утро (11.00, среда или четверг).

N: После обеда (16.00, пятница).

N: Вечер (18.00, вторник).

II: Переговоры как вид делового общения. Вопрос: 7

S: Процесс поиска соглашения между людьми через согласование их интересов – это...

Y: Переговоры.

N: Пресс-конференция.

N: Интервью.

N: Кадровая беседа.

II: Переговоры как вид делового общения. Вопрос: 8

S: Какого стиля переговоров не бывает?

N: Агрессивного.

N: Пассивного.

N: С установкой на сотрудничество.

Y: Сегрегативного.

II: Переговоры как вид делового общения. Вопрос: 9

S: По характеру взаимоотношений между сторонами переговоры бывают партнерские, конкурентные и...

N: Дипломатические.

Y: Конфронтационные.

N: Административные.

N: Торговые.

II: Переговоры как вид делового общения. Вопрос: 10

S: Какова важнейшая особенность переговоров?

N: Полное совпадение взглядов оппонентов.

N: Позиции сторон диаметрально противоположны.

Y: Мнения участников частично совпадают, а частично расходятся.

N: Участников общения на данный момент ничего не объединяет.

III: Переговоры как вид делового общения. Вопрос: 11

S: С чего начинается работа над содержанием переговоров?

Y: Со сбора информации.

N: С анализа проблемы.

N: С поиска аргументации вариантов решений.

N: С определения времени и места встречи ее участников.

III: Деловая презентация как вид делового общения. Вопрос: 12

S: Одна из форм деловой коммуникации, служащая для представления аудитории какой-либо информации с определенными целями – это...

N: Деловая беседа.

N: Служебное совещание.

N: Интервью.

Y: Презентация.

III: Деловая презентация как вид делового общения. Вопрос: 13

S: Неофициальная продвигающая презентация, предназначенная для 1-2 человек – это...

N: Камерная презентация.

Y: Приватная презентация.

N: Публичная презентация.

N: Широкоформатная презентация.

III: Деловая презентация как вид делового общения. Вопрос: 14

S: Что не является условием успешности презентации?

N: Увлекательность.

N: Содержательность.

Y: Приватность.

N: Визуализация.

III: Деловая презентация как вид делового общения. Вопрос: 15

S: Что не может быть эффективным зачином презентационной речи?

Y: Оправдание.

N: Неожиданный вопрос.

N: Хорошая шутка.

N: Комплимент собравшимся.

Текущий тест 3

Количество вопросов: 15

Критерии оценки теста:

12-15 ответов – отлично

8-11 ответов - хорошо

4-7 ответов - удовлетворительно

Менее 4 ответов – не сдал

Пояснение:

Перед формулировкой вопроса должна стоять латинская S:

Перед правильным вариантом ответа ставится латинская Y:

Перед неправильными вариантами ответа ставится латинская N:

V1: Особенности делового общения

V2: Национальные особенности делового общения

I: Национальные особенности делового общения. Вопрос: 1

S: Что такое международный деловой этикет?

N: Составная часть внешней культуры общества, это своеобразный ритуал, который выражается в детально разработанных правилах поведения, организующих жизнь общества.

Y: Правила вежливого отношения каждого народа друг к другу, построенные на взаимоуважении национальных традиций, психологии наций, укладов жизни и религиозных воззрений.

N: Свод правил, соблюдение которых необходимо для успешной работы, и этикет повседневного общения, регламентирующий поведение человека в бытовых ситуациях, в общественных местах, на улице, в гостях и т.д.

N: Правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных приёмах, во время визитов и переговоров.

I: Национальные особенности делового общения. Вопрос: 2

S: Что не является главным в международном деловом этикете?

N: Умение правильно произносить имена людей.

Y: Умение танцевать.

N: Умение одеваться.

N: Умение есть.

I: Национальные особенности делового общения. Вопрос: 3

S: Если вы не знаете, как обращаться к человеку, то...

Y: Называете его по имени и фамилии.

N: Называете его по имени.

N: Называете его по фамилии.

N: Не обращаетесь к нему.

I: Национальные особенности делового общения. Вопрос: 4

S: Если вам подарили национальный костюм, вы обязательно должны...

N: Примерить.

N: Не принимать подарок.

N: Принять, но никак не реагировать.

Y: Развернуть, рассмотреть и поблагодарить.

I: Национальные особенности делового общения. Вопрос: 5

S: Какое правило не относится к универсальным правилам международного делового этикета?

N: Нельзя сравнивать со своей страной.

N: Нельзя критиковать.

Y: Нельзя дарить национальные сувениры своей страны.

N: Нельзя хвастаться большими деньгами.

I: Национальные особенности делового общения. Вопрос: 6

S: В какой стране приветствуют самые большие чаевые?

N: В Новой Зеландии.

Y: В Египте.

N: В Японии.

N: В Германии.

I: Национальные особенности делового общения. Вопрос: 7

S: Основная международная форма приветствия – это..

Y: Рукопожатие.

N: Объятие.

N: Поклон.

N: Поцелуй.

I: Национальные особенности делового общения. Вопрос: 8

S: Безопасной темой для разговора является...

N: Политика.

N: Религия.

N: Светские сплетни.

Y: Погода.

I: Национальные особенности делового общения. Вопрос: 9

S: В какой стране во время деловых приемов к обсуждению дел переходят только после того, как подан кофе, а до этого момента традиционно говорят о культуре и искусстве?

N: В США.

Y: Во Франции.

N: В Индии.

N: В Японии.

I: Национальные особенности делового общения. Вопрос: 10

S: Склонность и умение выжидать, поиск удобного, осуществимого, примиряющего, что неизбежно обуславливает порой пренебрежение логикой и принципами, учитывая или придерживаясь противоположных позиций — все это черты национального характера...

N: Немцев.

N: Китайцев.

Y: Англичан.

N: Испанцев.

I: Национальные особенности делового общения. Вопрос: 11

S: Назовите страну, в которой любят много говорить, поэтому не соблюдаются сроки контрактов, регламент встреч и пунктуальность?

Y: Испания.

N: Дания.

N: Корея.

N: США.

I: Национальные особенности делового общения. Вопрос: 12

S: Жители какой страны не любят, чтобы их сравнивали с немцами?

N: Бельгии.

N: Португалии.

N: Франции.

Y: Швейцарии.

I: Национальные особенности делового общения. Вопрос: 13

S: В какой стране нельзя пользоваться жестом, обозначающим «о'кей», при котором большой и указательный пальцы соединены в кольцо, потому что там он имеет непристойный смысл?

N: В Италии.

Y: В Греции.

N: В Австралии.

N: В Японии.

I: Национальные особенности делового общения. Вопрос: 14

S: Где не любят, когда хвалят их лично или их работу?

N: В США.

N: Во Франции.

Y: В Венгрии.

N: В Польше.

I: Национальные особенности делового общения. Вопрос: 15

S: В какой стране частое кивание головой в ходе деловой беседы не означает согласие?

Y: В Японии.

N: В Исландии.

N: В Италии.

N: В Норвегии.

**Вопросы для самоконтроля
(УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)**

**Тема 1. Общение как социально-психологическая категория
(УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)**

1. Деловое общение как вид межличностного общения.
2. Этапы делового общения
3. Виды делового общения.
4. Аспекты делового общения.
5. Ошибки восприятия в деловой коммуникации.
6. Убеждение в деловом общении и его структура.
7. Культура делового общения, её характеристика.
8. Честность и порядочность как ценности делового общения.
9. Формула успеха делового общения.
10. Общепринятые нравственные требования к деловому общению с учетом национально-психологических типов, универсальных этических и психологических норм и принципов.

Тема 2. Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)

1. Характеристика процесса речи в деловом общении.
2. Основные признаки речи в деловой коммуникации.
3. Формы и свойства речевой деятельности в деловой коммуникации.
4. Умение говорить и умение слушать как практика делового общения.
5. Виды слушания в деловой коммуникации.
6. Типичные ошибки слушания в деловой коммуникации.
7. Рефлексивное и нерефлексивное слушание в деловом общении.
8. Убеждение в деловом общении.
9. Отражение темперамента в деловой коммуникации.
10. Виды темперамента в деловой коммуникации.

Тема 3. Психологические особенности работы в группе и команде (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)

1. Социально-психологические особенности рабочей группы (коллектива).
2. Рабочая группа как мощный стимул трудовой активности.
3. Идеология и психология рабочей группы.
4. Факторы, определяющие степень зрелости рабочей группы, ее способность продуктивно функционировать.
5. Кодекс этики в рабочей группе (коллективе).
6. Стилль руководства, его характеристика.
7. Методы управленческого воздействия в деловой коммуникации.
8. Основные функции руководящей деятельности.
9. Особенности классической типологии Курта Левина.
10. Психологические проблемы руководства в деловой коммуникации.

Тема 4. Конфликты в деловом общении (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)

1. Конфликт в деловом общении и его социальная роль.
2. Многовариантная типология конфликта в деловой коммуникации.
3. Стадии протекания конфликта в деловой коммуникации.
4. Элементы структуры конфликта в деловом общении.
5. Стратегия поведения в конфликтной ситуации в деловом общении.
6. Причины конфликтов в деловой коммуникации.
7. Последствия конфликтов в деловой коммуникации.
8. Способы разрешения конфликтов в деловом общении.
9. Типы конфликтных личностей и правила поведения с ними.
10. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях в деловом общении.

Тема 5. Деловая беседа как вид делового общения (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)

1. Деловая беседа как основная форма делового общения.
2. Структура, функции и классификация деловой беседы.
3. Деловой разговор как вид межличностного служебного общения, его виды.
4. Рекомендации по проблемам передачи информации собеседнику в ходе деловой беседы.
5. Замечания и их разновидности в деловой коммуникации, их характеристика.
6. Основные разновидности замечаний и способы их нейтрализации.
7. Технология высказывания замечаний собеседнику.
8. Приемы снижения негативного воздействия замечаний.
9. Этические правила при собеседовании в деловой коммуникации.
10. Этические правила при увольнении в деловой коммуникации.
11. Особенности дисциплинарной беседы в деловом общении.

Тема 6. Служебные совещания как вид делового общения (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)

1. Служебное совещание как форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом.
2. Типы служебных совещаний по целям и задачам совещания, по характеру проведения совещания, их характеристика.
3. Типы служебных совещаний в зависимости от управленческих функций, их характеристика.
4. Типы служебных совещаний по тематике совещания, по частоте проведения, по количеству участников собрания, их характеристика.
5. Основные задачи служебных совещаний.
6. Этапы подготовки, время и место проведения совещания.
7. Поведение участников во время совещания.
8. Свободные совещания в деловой коммуникации.
9. Инструктивные совещания в деловом общении.
10. Протокол как основной документ служебного совещания.

Тема 7. Переговоры как вид делового общения (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)

1. Переговоры как вид делового общения.
2. Типология переговоров по сфере деятельности, по цели, по характеру взаимоотношений между сторонами.
3. Этапы подготовки, время, место проведения переговоров.
4. Стили ведения переговоров,
5. Различные подходы в процессе переговоров.
6. Техники ведения переговоров.
7. Типы совместных решений на переговорах.
8. Классификация тактических приёмов на переговорах.
9. Приемы, имеющие широкое применение на всех этапах переговоров.
10. Приемы, относящиеся ко всем этапам переговоров, но имеющие свою специфику в применении на каждом из них.
11. Тактические приемы, применяемые на определенных этапах переговоров.

Тема 8. Национальные особенности делового общения (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)

1. Международный деловой этикет как правила вежливого отношения каждого народа друг к другу. Формы приветствия в разных странах, отношение к старшим в разных странах.

2. Универсальный международный этикет, его характеристика. Общие принципы международного делового этикета.

3. Национальные нормы делового этикета во Франции, их характеристика. Особенности проведения переговоров с французскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов с французами. Своеобразие невербальной коммуникации во Франции, соблюдение личного пространства.

4. Национальные нормы делового этикета в Великобритании, их характеристика. Особенности проведения переговоров с английскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Великобритании. Своеобразие невербальной коммуникации англичан, соблюдение личного пространства.

5. Национальные нормы делового этикета в Италии, их характеристика. Особенности проведения переговоров с итальянскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Италии. Своеобразие невербальной коммуникации итальянцев, соблюдение личного пространства.

6. Национальные нормы делового этикета в Испании, их характеристика. Особенности проведения переговоров с испанскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Испании. Своеобразие невербальной коммуникации испанцев, соблюдение личного пространства.

7. Национальные нормы делового этикета в скандинавских странах (Дании, Норвегии, Швеции), их характеристика. Особенности проведения переговоров со шведскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в скандинавских странах. Своеобразие невербальной коммуникации шведов, соблюдение личного пространства.

8. Национальные нормы делового этикета в Индии, их характеристика. Особенности проведения переговоров с индийскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Индии. Своеобразие невербальной коммуникации в Индии, соблюдение личного пространства.

9. Национальные нормы делового этикета в странах Ближнего Востока (Иордания, Израиль, Сирия, Ливан, Объединенные Арабские Эмираты, Саудовская Аравия, Катар, Бахрейн, Кипр, Турция и другие), их характеристика. Особенности проведения переговоров с ближневосточными партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в странах Ближнего Востока. Своеобразие невербальной коммуникации в странах Ближнего Востока, соблюдение личного пространства.

10. Национальные нормы делового этикета в странах Африки (Алжир, ЮАР, Намибия, Эфиопия, Мадагаскар и другие), их характеристика. Особенности проведения переговоров с африканскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в странах Африки. Своеобразие невербальной коммуникации в странах Африке, соблюдение личного пространства.

11. Национальные нормы делового этикета в США, их характеристика. Особенности проведения переговоров с американскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в США. Своеобразие невербальной коммуникации американцев, соблюдение личного пространства.

12. Национальные нормы делового этикета в странах Латинской Америки (Мексика, Аргентина, Куба, Доминиканская Республика, Бразилия, Гаити, Сен-Мартен, Ямайка, Барбадос, Багамы и другие), их характеристика. Особенности проведения переговоров с латиноамериканскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в странах Латинской Америки. Своеобразие невербальной коммуникации латиноамериканцев, соблюдение личного пространства.

13. Национальные нормы делового этикета в Китае, их характеристика. Особенности проведения переговоров с китайскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Китае. Своеобразие невербальной коммуникации китайцев, соблюдение личного пространства.

14. Национальные нормы делового этикета в Японии, их характеристика. Особенности проведения переговоров с японскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Японии. Своеобразие невербальной коммуникации японцев, соблюдение личного пространства.

Тема 9. Критика и комплименты в деловой коммуникации (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)

1. Успех в деловом общении как одна из ведущих жизненных ценностей человека.
2. Особенности личности, указывающие на ее предрасположенность к успешному деловому общению.
3. Индивидуализированный успех в деловом общении через соревнование и через кооперацию.
4. Формы успеха и направленность на успех в деловом общении.
5. Особенности мотивации достижения успеха в деловом общении.
6. Самоуважение в деловом общении как отношение наших действительных к потенциальным способностям.
7. Зависимость уровня успешности поведения личности в деловом общении от индивидуально-психологических особенностей.
8. Факторы формирования потребности в достижении успеха как в едином процессе самореализации личности и её самоутверждения в деловом общении.
9. Карьера как механизм выживания в профессиональных и социальных средах.
10. Профессия-призвание и карьера, сравнительная характеристика.
11. Классификация карьеры и типы карьеры личности, принципы выдающейся карьеры.
12. Успешная карьера как результат целой серии благоприятных возможностей и длительных усилий.

Тема 10. Мотивация сознания и поведения в деловом общении (УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3)

1. Успех в деловом общении как одна из ведущих жизненных ценностей человека.
2. Проанализируйте особенности личности, указывающие на ее предрасположенность к успешному деловому общению.
3. Охарактеризуйте индивидуализированный успех в деловом общении через соревнование и через кооперацию.
4. Охарактеризуйте формы успеха и направленность на успех в деловом общении.
5. Каковы особенности мотивации достижения успеха в деловом общении?
6. Самоуважение в деловом общении как отношение наших действительных к потенциальным способностям.
7. Зависимость уровня успешности поведения личности в деловом общении от индивидуально-психологических особенностей.
8. Охарактеризуйте факторы формирования потребности в достижении успеха как в едином процессе самореализации личности и её самоутверждения в деловом общении.
9. Чем отличается IQ от EQ?
10. На основе каких признаков можно определить тип карьеры личности?
11. Каковы принципы выдающейся карьеры?

Типовые вопросы для подготовки к зачету, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, формируемых в результате освоения дисциплины УК-3.1; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3

1. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура, функции и классификация деловой беседы. Деловой разговор как вид межличностного служебного общения, его виды. Рекомендации по проблемам передачи информации собеседнику в ходе деловой беседы.
2. Деловая презентация как вид делового общения. Пути и методы совершенствования эффективности использования деловых презентаций. Успешное проведение деловых презентаций. Подготовка текста презентационной деловой речи.

3. Деловое общение как вид межличностного общения. Этапы, виды и аспекты делового общения. Ошибки восприятия в деловой коммуникации. Убеждение в деловом общении и его структура.
4. Замечания и их разновидности в деловой коммуникации, их характеристика. Основные разновидности замечаний и способы их нейтрализации. Технология высказывания замечаний собеседнику. Приемы снижения негативного воздействия замечаний.
5. Карьера как механизм выживания в профессиональных и социальных средах. Профессия-призвание и карьера, сравнительная характеристика. Классификация карьеры и типы карьеры личности, принципы выдающейся карьеры. Успешная карьера как результат целой серии благоприятных возможностей и длительных усилий.
6. Классификация тактических приёмов на переговорах. Приемы, имеющие широкое применение на всех этапах переговоров. Приемы, относящиеся ко всем этапам переговоров, но имеющие свою специфику в применении на каждом из них. Тактические приемы, применяемые на определенных этапах переговоров.
7. Комплимент как самый эффективный прием в деловом общении. Правила, в которых раскрывается психологический механизм влияния комплимента на делового партнёра, межкультурная специфика комплимента. Темы комплиментов в деловом общении. Compliments деловым партнерам в зависимости и вне зависимости от пола, комплименты клиентам.
8. Конфликт в деловом общении и его социальная роль. Многовариантная типология конфликта в деловой коммуникации, стадии и структура конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации в деловом общении, причины и последствия конфликтов в деловой коммуникации. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях в деловом общении.
9. Критика в деловом общении, её характеристика. Виды критики и варианты критики в деловом общении. Реакция на критику, позитивные установки на восприятие критики. Этапы эффективного способа критики и негативные последствия критики.
10. Культура делового общения, её характеристика. Честность и порядочность как ценности делового общения. Формула успеха делового общения. Общепринятые нравственные требования к деловому общению с учетом национально-психологических типов, универсальных этических и психологических норм и принципов.
11. Международный деловой этикет как правила вежливого отношения каждого народа друг к другу. Универсальный международный этикет, его характеристика. Общие принципы международного делового этикета. Формы приветствия в разных странах, отношение к старшим в разных странах.
12. Национальные нормы делового этикета в Австрии, их характеристика. Особенности проведения переговоров с австрийскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Австрии. Своеобразие невербальной коммуникации австрийцев, соблюдение личного пространства.
13. Национальные нормы делового этикета в Великобритании, их характеристика. Особенности проведения переговоров с английскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Великобритании. Своеобразие невербальной коммуникации англичан, соблюдение личного пространства.
14. Национальные нормы делового этикета в Германии, их характеристика. Особенности проведения переговоров с немецкими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Германии. Своеобразие невербальной коммуникации немцев, соблюдение личного пространства.
15. Национальные нормы делового этикета в Греции, их характеристика. Особенности проведения переговоров с греческими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Греции. Своеобразие невербальной коммуникации греков, соблюдение личного пространства.
16. Национальные нормы делового этикета в Дании, их характеристика. Особенности проведения переговоров с датскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Дании. Своеобразие невербальной коммуникации датчан, соблюдение личного пространства.
17. Национальные нормы делового этикета в Индии, их характеристика. Особенности проведения переговоров с индийскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в

Индии. Своеобразие невербальной коммуникации в Индии, соблюдение личного пространства.

18. Национальные нормы делового этикета в Испании, их характеристика. Особенности проведения переговоров с испанскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Испании. Своеобразие невербальной коммуникации испанцев, соблюдение личного пространства.

19. Национальные нормы делового этикета в Италии, их характеристика. Особенности проведения переговоров с итальянскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Италии. Своеобразие невербальной коммуникации итальянцев, соблюдение личного пространства.

20. Национальные нормы делового этикета в Китае, их характеристика. Особенности проведения переговоров с китайскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Китае. Своеобразие невербальной коммуникации китайцев, соблюдение личного пространства.

21. Национальные нормы делового этикета в Нидерландах, их характеристика. Особенности проведения переговоров с нидерландцами партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Нидерландах. Своеобразие невербальной коммуникации нидерландцев, соблюдение личного пространства.

22. Национальные нормы делового этикета в Норвегии, их характеристика. Особенности проведения переговоров с норвежскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Норвегии. Своеобразие невербальной коммуникации норвежцев, соблюдение личного пространства.

23. Национальные нормы делового этикета в странах Африки (Алжир, ЮАР, Намибия, Эфиопия, Мадагаскар и другие), их характеристика. Особенности проведения переговоров с африканскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в странах Африки. Своеобразие невербальной коммуникации в странах Африке, соблюдение личного пространства.

24. Национальные нормы делового этикета в странах Ближнего Востока (Иордания, Израиль, Сирия, Ливан, Объединенные Арабские Эмираты, Саудовская Аравия, Катар, Бахрейн, Кипр, Турция и другие), их характеристика. Особенности проведения переговоров с ближневосточными партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в странах Ближнего Востока. Своеобразие невербальной коммуникации в странах Ближнего Востока, соблюдение личного пространства.

25. Национальные нормы делового этикета в странах Латинской Америки (Мексика, Аргентина, Куба, Доминиканская Республика, Бразилия, Гаити, Сен-Мартен, Ямайка, Барбадос, Багамы и другие), их характеристика. Особенности проведения переговоров с латиноамериканскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в странах Латинской Америки. Своеобразие невербальной коммуникации латиноамериканцев, соблюдение личного пространства.

26. Национальные нормы делового этикета в США, их характеристика. Особенности проведения переговоров с американскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в США. Своеобразие невербальной коммуникации американцев, соблюдение личного пространства.

27. Национальные нормы делового этикета в Швейцарии, их характеристика. Особенности проведения переговоров со швейцарскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Швейцарии. Своеобразие невербальной коммуникации швейцарцев, соблюдение личного пространства.

28. Национальные нормы делового этикета в Швеции, их характеристика. Особенности проведения переговоров со шведскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Швеции. Своеобразие невербальной коммуникации шведов, соблюдение личного пространства.

29. Национальные нормы делового этикета в Южной Корее, их характеристика. Особенности проведения переговоров с южнокорейскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Южной Корее. Своеобразие невербальной коммуникации южнокорейцев, соблюдение личного пространства.

30. Национальные нормы делового этикета в Японии, их характеристика. Особенности проведения переговоров с японскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов в Японии. Своеобразие невербальной коммуникации японцев, соблюдение личного пространства.
31. Национальные нормы делового этикета во Франции, их характеристика. Особенности проведения переговоров с французскими партнёрами. Безопасные темы во время деловых приёмов с французами. Своеобразие невербальной коммуникации во Франции, соблюдение личного пространства.
32. Особенности мотивации достижения успеха в деловом общении. Самоуважение в деловом общении как отношение наших действительных к потенциальным способностям. Зависимость уровня успешности поведения личности в деловом общении от индивидуально-психологических особенностей. Факторы формирования потребности в достижении успеха как в едином процессе самореализации личности и её самоутверждения в деловом общении.
33. Переговоры как вид делового общения. Типология переговоров по сфере деятельности, по цели, по характеру взаимоотношений между сторонами. Этапы подготовки, время, место проведения переговоров. Стили ведения переговоров, различные подходы в процессе переговоров, техники ведения переговоров, типы совместных решений на переговорах.
34. Служебное совещание как форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом. Типы служебных совещаний по целям и задачам совещания, по характеру проведения совещания, в зависимости от управленческих функций, по тематике совещания, по частоте проведения, по количеству участников собрания. Основные задачи служебных совещаний, этапы подготовки, время и место проведения совещания. Поведение участников во время совещания.
35. Социально-психологические особенности рабочей группы (коллектива). Рабочая группа как мощный стимул трудовой активности, идеология и психология рабочей группы. Факторы, определяющие степень зрелости рабочей группы, ее способность продуктивно функционировать. Кодекс этики в рабочей группе (коллективе).
36. Стиль руководства, его характеристика. Методы управленческого воздействия и основные функции руководящей деятельности. Особенности классической типологии Курта Левина. Психологические проблемы руководства в деловой коммуникации.
37. Сущность комплимента в деловом общении, его характеристика. Условия успешности комплимента в деловой коммуникации. Типы комплиментов в деловом общении. Типичные коммуникативные ходы в области комплимента в деловой коммуникации.
38. Успех в деловом общении как одна из ведущих жизненных ценностей человека. Особенности личности, указывающие на ее предрасположенность к успешному деловому общению. Индивидуализированный успех в деловом общении через соревнование и через кооперацию. Формы успеха и направленность на успех в деловом общении.
39. Характеристика процесса речи в деловом общении. Формы и свойства речевой деятельности в деловой коммуникации. Умение говорить и умение слушать как практика делового общения. Виды слушания и типичные ошибки слушания в деловой коммуникации.
40. Этикет подарков в деловом общении. Подарки в современном деловом мире. Выбор деловых подарков. Правила обмена подарками в деловой коммуникации.

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

Основная литература:

1. Глазунова, О.И. Русский язык и культура речи: учебник / Глазунова О.И. — Москва: КноРус, 2019. — 244 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-07512-8. — URL: <http://book.ru/book/932659> — Текст: электронный.
2. Руднев, В.Н. Русский язык и культура речи: учебное пособие / Руднев В.Н. — Москва: КноРус, 2019. — 292 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-07250-9. — URL: <http://book.ru/book/931873> — Текст: электронный.

Дополнительная литература:

1. Введенская, Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник / Введенская Л.А. — Москва: КноРус, 2019. — 424 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-06518-1. — URL: <http://book.ru/book/929709> — Текст: электронный.
2. Соловьева, Н.Н. Русский язык и культура речи, стилистика. [Учебник]: учебное пособие для организации самостоятельной работы студентов очной формы обучения / Н.Н. Соловьева. - Москва: МГЭУ, 2016. - 332 с.
3. Уланов, А.В. Русский язык и культура деловой речи: практикум / А.В. Уланов. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. – 83 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493928> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-9708-5. – DOI 10.23681/493928. – Текст: электронный.

Периодические издания:

1. Студент. Аспирант. Исследователь: всероссийский научный журнал / гл. ред. А. С. Бажин; учред. А. С. Бажин. – Владивосток: Эксперт-Наука, 2019. – № 6 (48). – 161 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563388> – ISSN 2518-1874. – Текст: электронный.
2. Преподаватель XXI век: общероссийский журнал о мире образования / гл. ред. С. Д. Каракозов; Московский педагогический государственный университет. – Москва: Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2020. – № 4. – Часть 1. – 247 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614408> – ISSN 2073-9613. – Текст: электронный.
3. Вестник Московского Университета. Серия 19. Лингвистика и межкультурная коммуникация / гл. ред. С. Г. Тер-Минасова; учред. Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова, Факультет иностранных языков и регионоведения МГУ. – Москва: Московский Государственный Университет, 2019. – № 4. – 192 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574302> – ISSN 2074-1588. – Текст: электронный.
4. Вестник Кемеровского государственного университета / гл. ред. В. Г. Дружинин; учред. Кемеровский государственный университет. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2016. – № 2(66). – 226 с.: схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446801> – ISSN 2078-8975. – Текст: электронный.
5. Педагогическое образование в России / гл. ред. Б. М. Игошев; учред. Уральский государственный педагогический университет. – Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2016. – № 12. – 300 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458188> – ISSN 2079-8717. – Текст: электронный.
6. Педагогика и психология образования / гл. ред. А. А. Вербицкий; учред. и изд. Московский педагогический государственный университет. – Москва: Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018. – № 2. – 145 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500985> – ISSN 2500-297X. – Текст: электронный.
7. Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2. Языкознание / ред. Е. М. Шептухина. – Волгоград: Волгоградский государственный университет, 2012. – № 2(16). – 216 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=211004> – ISSN 1998-9911. – Текст: электронный.

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

а) электронные образовательные ресурсы (ЭОР):

- <http://gov.ru> - Центральный официальный портал Российской Федерации – сайт «Официальная Россия», размещенный по адресу.
- <http://mon.gov.ru/> - Министерство образования и науки Российской Федерации.
- <http://www.gnpbu.ru> - Научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского.

- <http://www.rsl.ru> - Российская государственная библиотека.
- <http://book.kbsu.ru> <http://koob.ru> <http://ihtik.lib.ru> - Образовательные ресурсы сети Интернет.
- www.edu.ru - Федеральный портал «Российское образование».
- <http://book.kbsu.ru> - Образовательные ресурсы сети Интернет.
- <http://lib.ru/> - Lib.Ru: Библиотека Максима Мошкова
- <http://proeticet.ru/> - Сайт об этикете и правилах поведения.
- <http://delovoi-etiket.ru/> - Сайт о деловом этикете.
- <https://www.sekretariat.ru/> - Портал “PRO Делопроизводство”.
- <https://zhazhda.biz/> - Бизнес-журнал «Жажда».
- <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека. Она дает бесплатный доступ к российским научным журналам - https://elibrary.ru/proj.../subscription/rus_titles_free.asp
- <https://cyberleninka.ru/> - КиберЛенинка — второй по значимости русскоязычный ресурс. В нем 1,5 миллиона статей из научных и научно-популярных журналов России и ближнего зарубежья, в том числе ВАКовских.
- <https://doaj.org/> - Зарубежные открытые публикации в DOAJ — многоотраслевой базе журналов университетов и научных центров Европы и Америки.
- <https://www.ebsco.com/> - Базы данных крупнейшего агрегатора EBSCO Publishing. Заходить через <https://passport.rsl.ru>
- <http://www.proquest.com/> - Ресурсы ProQuest содержат научную периодику, книги, диссертации, бизнес-информацию, справочники, аналитические материалы, патенты, газеты, массовые и публицистические издания, аудио- и видеоматериалы — их предоставляют крупнейшие научные общества, ведущие мировые издательства и институты. Заходить через <https://passport.rsl.ru>

б) электронно-библиотечные системы (ЭБС):

№ п/п	Дисциплина	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	Деловое общение	www.book.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС)	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	Деловое общение	www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

в) перечень профессиональных баз данных

https://uisrussia.msu.ru/	Университетская информационная система РОССИЯ
http://diss.rsl.ru/?menu=disscatalog/	Портал Электронная библиотека: диссертации
http://elibrary.ru/	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - это крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 26 млн. научных статей и публикаций, в том числе электронные версии более 5600 российских научно-технических журналов, из которых более 4800 журналов в открытом доступе.
http://www.inion.ru	Библиографические базы данных ИНИОН РАН по социальным и гумани-

	тарным наукам ведутся с начала 1980-х годов. Общий объём массивов составляет более 3 млн. 500 тыс. записей (данные на 1 января 2012 г.). Ежегодный прирост — около 100 тыс. записей. В базы данных включаются аннотированные описания книг и статей из журналов и сборников на 140 языках, поступивших в Фундаментальную библиотеку ИНИОН РАН. Описания статей и книг в базах данных снабжены шифром хранения и ссылками на полные тексты источников из Научной электронной библиотеки.
http://www.edu.ru	Федеральный портал «Российское образование» – уникальный Интернет-ресурс в сфере образования и науки. Ежедневно публикует самые актуальные новости, анонсы событий, информационные материалы для широкого круга читателей. Еженедельно на портале размещаются эксклюзивные материалы, интервью с ведущими специалистами – педагогами, психологами, учеными, репортажи и аналитические статьи. Читатели получают доступ к нормативно-правовой базе сферы образования, они могут пользоваться самыми различными полезными сервисами – такими, как онлайн-тестирование, опросы по актуальным темам и т.д.

10. Методические рекомендации по освоению дисциплины

10.1 Общие методические рекомендации по освоению дисциплины «Деловое общение»

Успешное овладение содержанием дисциплины «Деловое общение» предполагает выполнение ряда рекомендаций.

Необходимо ориентироваться на приобретение компетенций, закрепленных за данной дисциплиной.

Следует внимательно изучить материалы, характеризующие дисциплину и определяющие целевую установку, а также рабочую программу дисциплины. Это позволит четко представлять, во-первых, круг изучаемых проблем; во-вторых, глубину их постижения.

Следует ясно представлять цель освоения учебной дисциплины. Также необходимо уметь слушать и конспектировать лекции, на которых приводятся новейшие данные науки; систематически посещать практические занятия; отчитываться перед преподавателем за пропущенные занятия.

Необходимо готовиться и активно участвовать в интерактивных занятиях, требующих активной устной коммуникации.

Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и обучающиеся) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации.

Основными видами учебной работы являются лекции, практические занятия, а также индивидуальные консультации.

В ходе **лекционных занятий** обучающимся рекомендуется:

- конспектировать учебный материал, обращая внимание на определения, раскрывающие содержание тех или иных явлений, выводы;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к **практическим занятиям** необходимо:

- ознакомиться с содержанием конспекта лекций, разделами учебников и учебных пособий, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях;
- на полях конспектов лекций делать пометки, дополняющие материал лекции, вносить добавления из литературы, рекомендованной преподавателем.

Кроме того, нужно быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении, выполнению разноуровневых заданий различного характера.

Активное использование методов проектной работы, групповых дискуссий, просмотра и анализа учебных фильмов предполагает активное речевое участие, что требует включения мыслительной деятельности и выработки в себе навыков самостоятельной работы, критического анализа и навыков публичного выступления, участия в дискуссии с обоснованием своей позиции. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументированно. Можно обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т. д. Очень важно активно участвовать в дискуссии по обсуждаемым проблемам и при необходимости обращаться за консультацией к преподавателю.

Для успешного обучения необходимо иметь подборку литературы, достаточную для изучения дисциплины.

При этом следует иметь в виду, что нужна литература различных видов:

- а) основная литература – учебники, учебные и учебно-методические пособия;
- б) дополнительная литература – сборники научных статей, публикации в научных журналах;
- в) справочная литература – энциклопедии, словари, тематические, терминологические справочники.

В ходе практических занятий приобретаются навыки, необходимые для дальнейшей профессиональной деятельности, в том числе навыки использования современных информационных технологий.

Практические занятия по дисциплине могут проводиться в компьютерных классах (лабораториях) и мультимедийных аудиториях, при этом необходимо ознакомиться и соблюдать правила техники безопасности и защиты информации.

10.2. Методические рекомендации по самостоятельной работе по дисциплине «Деловое общение»

Освоение содержания дисциплины предполагает самостоятельную работу по изучению определенных вопросов внутри каждой темы. Данные вопросы обозначены знаком (*).

Самостоятельная работа предполагает подготовку конспекта указанной преподавателем литературы. Конспект оформляется по определенной форме.

Название источника с выходными данными

Рассматриваемая тема/проблема	Конспективный текст по теме/проблеме	Страница (ы)	Вопросы к тексту по рассматриваемой теме/проблеме

Примерный список первоисточников для конспектирования:

1. Адизес Ицхак Калдерон. Идеальный руководитель: Почему им нельзя стать и что из этого следует. - М.: Альпина Паблишер, 2019 // <http://www.rulit.me>
2. Аллан Пиз, Барбара Пиз. Новый язык телодвижений. Расширенная версия / The Definitive Book of Body Language. - М.: Эксмо, 2019. - 416 с. // <https://www.e-reading.club>.
3. Дейл Карнеги. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично / Public Speaking For Success. - М.: Попурри, 2020. - 416 с. // <http://www.rulit.me>.
4. Ларри Кинг. Как разговаривать с кем угодно, когда угодно, и где угодно. - М.: Альпина Паблишер, 2028. // <http://www.rulit.me>

Конспекты проверяются преподавателем и могут стать основой для беседы или для выполнения какого-либо задания в ходе практического занятия.

Самостоятельная работа также может предполагать подготовку реферата, доклада или сообщения, которые заслушиваются на занятии и могут служить материалом для организации групповой дискуссии и других интерактивных форм обучения.

Самоподготовка предусматривает общение с преподавателем для получения консультаций по сложным для понимания вопросам и логике их изучения. Консультации преподаватель проводит как в очной форме, так и посредством дистанционных технологий.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем

В процессе реализации образовательной программы при осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Деловое общение» применяются **следующие информационные технологии:**

1. аудио-, видео-, иные демонстрационные средства (в том числе видеолекции и презентации);
2. доступ в режиме on-line в Электронные библиотечные системы;
3. доступ обучающимся в электронную информационно-образовательную среду.

Программное обеспечение:

1. Ежегодно обновляемое лицензионное ПО

Windows 7 Professional Rus x64.
Microsoft Office Pro plus Rus 2010.
KasperskyEndpointSecurity 10.

2. Свободно распространяемое ПО
7-Zip
K-Lite
Adobe Reader XI

Информационно-справочные системы:

- Справочно-правовая система «Консультант Плюс» – <http://www.consultant.ru/>
- Информационно-правовое обеспечение «Гарант» – <http://www.garant.ru/>

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудиторный фонд, необходимый для осуществления образовательного процесса по дисциплине представляет собой учебные аудитории для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Данные учебные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Аудитории, оснащённые стационарным мультимедийным/переносным мультимедийным оборудованием, оснащены широкополосным доступом в сеть интернет.

Вид занятия:	Аудиторный фонд	Оснащение*:
Лекции/ Практические занятия/ Консультация/ Текущий контроль/ Промежуточная аттестация /	Аудиторный фонд по адресу: <u>119049, г. Москва, просп. Ленинский, д. 8, стр. 16</u> Аудиторный фонд по адресу: <u>121552, г. Москва, ул. Оршанская, д. 5</u>	комплект мебели для обучающихся и преподавателя, доска маркерная/для мела, стационарное мультимедийное оборудование (<i>проектор, проекционный экран, акустическая система, интерактивная трибуна преподавателя, включающая персональный компьютер и блок управления оборудованием</i>)/переносное мультимедийное оборудование (<i>ноутбук, проектор, колонки</i>). программное обеспечение: Windows 7 Professional Rus x64. Microsoft Office Pro plus Rus 2010. 7-Zip Свободно распространяемое ПО.

		К-Lite Свободно распространяемое ПО. Kaspersky Endpoint Security 10. Adobe Reader XI Свободно распространяемое ПО.
Лабораторная работа		<i>Не предусмотрено по дисциплине</i>
Выполнение курсовых работ		<i>Не предусмотрено по дисциплине</i>

* Качественный и количественный состав оборудования определяется спецификой данной дисциплины и имеет своё отражение в справке о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата (Приложение 12)

Также предусмотрены помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Для организации **самостоятельной работы** обучающихся используется:

- библиотечный фонд вуза, расположенный по адресу: Ленинский проспект, 8, стр. 16 (каб. №110);

- **аудитория для самостоятельной работы** - читальный зал (каб. №423Б), оснащенный компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду МГЭУ. Короб с огнетушителем (2шт.), часы (1шт.), диван (1шт.), журнальный стол (1шт.), стеллаж для книг (19шт.), стойка библиотекаря (1шт.), столы (1 шт.), стол со стеклянными границами (29 шт.), сетевое оборудование CISCO (1шт.), компьютерные кресла (34шт.), гарнитура (3шт.), колонка оповещения (5шт.), колонка Genius (1шт.), инструктаж по пожарной безопасности (1шт.).

Компьютеры для обучающихся Intel Core i5-2400 CPU @ 3.10 GHz 3.10, оснащенные следующим программным обеспечением:

Windows 7 Professional Rus x64.

Microsoft Office Pro plus Rus 2010.

7-Zip Свободно распространяемое ПО.

К-Lite Свободно распространяемое ПО.

Adobe Reader XI Свободно распространяемое ПО.

Kaspersky Endpoint Security 10.

Информационно-справочные системы:

- «Консультант Плюс».

- «Гарант».

13. Средства адаптации образовательного процесса по дисциплине к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества;

- создание возможности для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников – например, так, чтобы лица с нарушением слуха получали информацию визуально, с нарушением зрения – аудиально;

- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счет альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;

- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения практических занятий, выступлений с докладами и защитой выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;

- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;

- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ОВЗ форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи: зачет и экзамен, проводимые в письменной форме, - не более чем на 90 мин., проводимые в устной форме – не более чем на 20 мин.,

- продолжительность выступления обучающегося при защите курсовой работы – не более чем на 15 мин.

Университет устанавливает конкретное содержание рабочих программ дисциплин и условия организации и проведения конкретных видов учебных занятий, составляющих контактную работу обучающихся с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов (при наличии факта зачисления таких обучающихся с учетом конкретных нозологий).

**ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ
рабочей программы дисциплины**

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году
Внесены _____ дополнения _____ (изменения):

Заведующий кафедрой

(подпись, фамилия и инициалы)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году
Внесены _____ дополнения _____ (изменения):

Заведующий кафедрой

(подпись, фамилия и инициалы)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году
Внесены _____ дополнения _____ (изменения):

Заведующий кафедрой

(подпись, фамилия и инициалы)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году
Внесены _____ дополнения _____ (изменения):

Заведующий кафедрой

(подпись, фамилия и инициалы)