

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

Актуализировано:
на заседании кафедры
протокол от «16» июня 2018 г. № 13

Зав. кафедрой  А.В. Янгиров

Согласовано:
Председатель УМК института



/Н.Г. Вишневская

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

Вариативная часть, дисциплина по выбору

программа бакалавриата

Направление подготовки (специальность)
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль: «Управление государственным и муниципальным развитием»

Квалификация
Бакалавр

Разработчик (составитель)
Доцент, к.э.н., доцент



Столь А.В.

Для приема: 2015 г.

Уфа 2017 г.

Составитель / составители: __Столь А.В._____

Рабочая программа дисциплины актуализирована на заседании кафедры Макроэкономического развития и государственного управления протокол от «16» июня 2017 г. № 13

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры Макроэкономического развития и государственного управления протокол от «20» июня 2018 г. № 14
Дополнения и изменения связаны с обновлением литературы и условий материально-технического обеспечения программы.

Заведующий кафедрой



/ Янгиров А.В./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры Макроэкономического развития и государственного управления, протокол № 8 от «18» января 2019 г.
Обновлены программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные системы.

Зав. кафедрой



А.В. Янгиров

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой

_____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой

_____ / Янгиров А.В. /Ф.И.О/

Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	6
4. Фонд оценочных средств по дисциплине.....	10
4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	10
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	12
4.3. Рейтинг-план дисциплины	13
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	28
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	28
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	29
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	Ошибка! Закладка не определена.

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

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

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

ПК-19 - способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)	Примечание
Знания	1. Знать: принципы и правила служебных отношений и служебного поведения	ПК-10 - способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	
	2. Знать: концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; принципы и правила служебных отношений и служебного поведения	ПК-19 - способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды	
Умения	1. Уметь: использовать полученные знания в конкретных ситуациях морального выбора в управленческой (служебной) практике	ПК-10 - способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	
	2. Уметь: анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	ПК-19 - способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды	
Владения (навыки / опыт деятельности)	1. Владеть: навыками разрешения конфликта интересов на государственной и муниципальной службе	ПК-10 - способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	
	3. Владеть: навыками практического применения основных теорий мотивации, лидерства и власти для	ПК-19 - способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой	

	решения стратегических и оперативных управленческих задач, эффективного участия в групповой работе на основе знаний процессов групповой динамики и принципов формирования команды	динамики и принципов формирования команды	
--	---	---	--

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам по выбору вариативной части.

Дисциплина изучается на *4 курсе* во *2 семестре* по очной системе обучения, на *3 курсе 1 семестре* и на *3 курсе* в 3 сессии и на *4 курсе* в 2 сессии для заочной формы обучения.

Цели изучения дисциплины: знакомство и практическое освоение техники деловых коммуникаций в различных формах деловой коммуникации.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения следующих дисциплин:

Дисциплина «Деловые коммуникации» является предшествующей и наиболее значимой для таких дисциплин, как «Преддипломная практика», «Подготовка и защита выпускной квалификационной работы».

3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины Деловые коммуникации
на 2 семестр 4 курса
очная

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3 / 108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	22
практических/ семинарских	22
лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	63,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	

Форма(ы) контроля:
Зачет 2 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СРС			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Модуль 1. Техника деловых коммуникаций							
1.	Типы личности в деловых коммуникациях	4	4		12	2, 3, 4	Вопросы для самоконтроля из учебных пособий к теме 1, подготовка творческого задания	Творческое задание, составление кроссворда
2.	Принципы и методы деловых коммуникаций	2	2		10	2, 3, 4	Вопросы для самоконтроля из учебных пособий к теме 2	Игра «Околесица»
3.	Техника деловых коммуникаций	4	4		10	2, 3, 4	Подготовка к дискуссии	Творческое задание дискуссия
4.	Этикет деловых коммуникаций и его особенности	4	4		10	2, 3, 4	Вопросы для самоконтроля из учебных пособий к темам 1-4	Письменная контрольная работа
	Модуль 2. Формы деловой коммуникации							
5.	Деловая беседа. Деловой разговор	4	4		10	2, 3, 4	Вопросы для самоконтроля из учебных пособий к теме 5	Тестирование, работа в малых группах по методу «Ажурная пила»
6.	Публичная речь	4	4		11,8	1	Подготовка материала для статьи, подготовка презентации	Публикация статей, презентация доклада
	Всего часов:	22	22		63,8			

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины Деловые коммуникации

на 2 семестр 3 курса

заочная

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	1 / 36
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	4
практических/ семинарских	4
лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	28
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	

на 1 семестр 4 курса

заочная

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2 / 72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	2
практических/ семинарских	2
лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	63,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	4

Форма(ы) контроля:

Зачет 2 семестр 4 курса

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоёмкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СРС			
1	2	4	5	6	7	8	9	10
	2 семестр 3 курса							
	Модуль 1. Техника деловых коммуникаций							
1.	Типы личности в деловых коммуникациях	1	1		7	2, 3, 4	Вопросы для самоконтроля из учебных пособий к теме 1, подготовка творческого задания	Творческое задание, составление кроссворда
2.	Принципы и методы деловых коммуникаций	1	1		7	2, 3, 4	Вопросы для самоконтроля из учебных пособий к теме 2	Игра «Околесица»
3.	Техника деловых коммуникаций	1	1		7	2, 3, 4	Подготовка к дискуссии	Творческое задание дискуссия
4.	Этикет деловых коммуникаций и его особенности	1	1		7	2, 3, 4	Вопросы для самоконтроля из учебных пособий к темам 1-4	Письменная контрольная работа
	Итого за 2 семестр 3 курса	4	4		28			
	1 семестр 4 курса							
	Модуль 2. Формы деловой коммуникации							
5.	Деловая беседа. Деловой разговор	1	1		32	2, 3, 4	Вопросы для самоконтроля из учебных пособий к теме 5	Тестирование, работа в малых группах по методу «Ажурная пила»
6.	Публичная речь	1	1		31,8	1	Подготовка материала для статьи, подготовка презентации	Публикация статей, презентация доклада
	Итого за 1 семестр 4 курса	2	2		63,8			
	Всего часов:	6	6		91,8			

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

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

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено
Первый этап (уровень)	Знать: принципы и правила служебных отношений и служебного поведения	Отсутствие или фрагментарные представления о принципах и правилах служебных отношений и служебного поведения	Сформированные о принципах и правилах служебных отношений и служебного поведения
Второй этап (уровень)	Уметь: использовать полученные знания в конкретных ситуациях морального выбора в управленческой (служебной) практике	Отсутствие или фрагментарные умения использовать полученные знания в конкретных ситуациях морального выбора в управленческой (служебной) практике	В целом успешное использование умений использовать полученные знания в конкретных ситуациях морального выбора в управленческой (служебной) практике
Третий этап (уровень)	Владеть: навыками разрешения конфликта интересов на государственной и муниципальной службе	Отсутствие или фрагментарные владение навыками разрешения конфликта интересов на государственной и муниципальной службе	В целом успешное применение навыков разрешения конфликта интересов на государственной и муниципальной службе

ПК-19 - способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

Этап	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
------	---------------------------------	--

(уровень) освоения компетенции	(показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Не зачтено	Зачтено
Первый этап (уровень)	Знать: концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; принципы и правила служебных отношений и служебного поведения	Отсутствие или фрагментарные представления о концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; принципы и правила служебных отношений и служебного поведения	Сформированные представления о концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; принципы и правила служебных отношений и служебного поведения
Второй этап (уровень)	Уметь: анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	Отсутствие или фрагментарные умения анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	В целом успешное умение анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности
Третий этап (уровень)	Владеть: навыками практического применения основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, эффективного участия в групповой работе на основе знаний процессов групповой динамики и принципов формирования команды	Отсутствие или фрагментарные владение навыками практического применения основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, эффективного участия в групповой работе на основе знаний процессов групповой динамики и принципов формирования команды	В целом успешное применение навыков практического применения основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, эффективного участия в групповой работе на основе знаний процессов групповой динамики и принципов формирования команды

Показатели сформированности компетенции для очной формы обучения:

Итоговый контроль по дисциплине проводится в виде зачета (минимальная сумма баллов - 60).

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины).

Шкалы оценивания:

для зачета:

зачтено – от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),

не зачтено – от 0 до 59 рейтинговых баллов.

Показатели сформированности компетенций для заочной формы обучения:

Критериями оценивания являются оценки, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам выполнения всех заданий и прохождения аттестации по дисциплине.

Шкалы оценивания:

«зачтено»;

«не зачтено».

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочные средства
1-й этап Знания	3. Знать: принципы и правила служебных отношений и служебного поведения	ПК-10	Вопросы к зачёту, творческое задание, презентация доклада, публикация статей, аудиторная работа - дискуссия, работа в малых группах, устный опрос
	4. Знать: концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; принципы и правила служебных отношений и служебного поведения	ПК-19	Вопросы к зачёту, творческое задание, письменная контрольная работа, презентация доклада, публикация статей, аудиторная работа - дискуссия, устный опрос
2-й этап Умения	3. Уметь: использовать полученные знания в конкретных ситуациях морального выбора в управленческой (служебной) практике	ПК-10	Вопросы к зачёту, творческое задание, письменная контрольная работа, презентация доклада, публикация статей, аудиторная работа - дискуссия, работа в малых группах, тестирование
	4. Уметь: анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	ПК-19	Вопросы к зачёту, творческое задание, письменная контрольная работа, презентация доклада, публикация статей, аудиторная работа - дискуссия, работа в малых группах
3-й этап Владение (навыки /	2. Владеть: навыками разрешения конфликта интересов на государственной и муниципальной службе	ПК-10	Вопросы к зачёту, творческое задание, письменная контрольная работа, презентация доклада, публикация статей, аудиторная

опыт деятельности)			работа - дискуссия, работа в малых группах, тестирование
	2. 3. Владеть: навыками практического применения основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, эффективного участия в групповой работе на основе знаний процессов групповой динамики и принципов формирования команды	ПК-19	Вопросы к зачёту, творческое задание, письменная контрольная работа, презентация доклада, публикация статей, аудиторная работа - дискуссия, работа в малых группах

4.3. Рейтинг-план дисциплины

Рейтинг-план дисциплины

Деловые коммуникации

(название дисциплины согласно рабочему учебному плану)

Направление: Государственное и муниципальное управление

курс 4, семестр 4

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
Модуль 1. Средства и формы делового общения				
Текущий контроль			0	15
1. Аудиторная работа	2	5	0	10
2. Творческое задание	5	1	0	5
Рубежный контроль			0	10
1. Письменная контрольная работа	10	1	0	10
Модуль 2. Этикет в деловых отношениях				
Текущий контроль			0	15
1. Аудиторная работа	2	5	0	10
2. Творческое задание	5	1	0	5
Рубежный контроль			0	15
1. Доклад	10	1	0	10
Поощрительные баллы				
1. Студенческая конференция, публикация статьи	10	1	0	10
Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)				
1. Посещение лекционных занятий			0	-6
2. Посещение практических (семинарских, лабораторных занятий)			0	-10
Итоговый контроль				60
Зачет				

Для очного обучения используется балльно-рейтинговая система.

Для заочного обучения используются следующая система оценивания: «зачтено», «не зачтено».

Система оценивания для заочного обучения

Оценка	Критерий	Индикатор (показатель)
«зачтено»	усвоение программы в полном объеме	задание выполнено без замечаний, полное и логически стройное изложение содержания при ответе или в отчете, тесное увязывание теории вопроса с практикой, отсутствие затруднений с объяснением всех аспектов выполнения задания, хорошее владение умениями и навыками по программе, знание монографической литературы, наличие умений самостоятельно обобщать и излагать материал
«не зачтено»	невладение значительной (и значимой) частью материала программы	задание не выполнено, допуск обучающимся при ответе принципиальных ошибок, большие затруднения при выполнении практических работ, ответ свидетельствует об отсутствии знаний по предмету

Система оценивания для очного обучения

Система оценивания для очного обучения по видам заданий приведена после каждого задания.

Вопросы для зачета по дисциплине

1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.
2. Социально-психологические основы делового общения.
3. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
4. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
5. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
6. Особенности делового общения в коммерческой организации.
7. Роль руководителя в организации делового общения.
8. Перцептивные барьеры делового общения.
9. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
10. Вербальные средства делового общения.
11. Невербальная система делового общения.
12. Структура делового общения.
13. Цикличность процесса делового общения
14. Основные виды делового общения.
15. Основные правила делового общения.
16. Этапы делового общения.
17. Особенности деловых переговоров и их характер.
18. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
19. Структура и типология конфликтов.
20. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
21. Социально-психологическая диагностика конфликта.

22. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
23. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
24. Предпосылки формирования этики делового общения.
25. Универсальные этические принципы делового общения.
26. Этика делового общения в организации.
27. Этические проблемы делового общения.
28. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
29. Социальные функции профессиональной этики.
30. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
31. Общие правила оформления документов в деловом общении.
32. Виды деловой корреспонденции.
33. Культура общения по телефону.
34. Личностные особенности персонала в деловом общении.
35. Соотношение понятий «общение» и «личность».
36. Социально-психологические функции делового общения.
37. Особенности деловых переговоров.
38. Особенности деловой беседы.
39. Активное и пассивное владение словом.
40. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
41. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
42. Письменная и устная деловая речь.
43. Формы и принципы управленческого общения.
44. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
45. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение».
46. Стратегии и тактики общения.
47. Коммуникативные барьеры делового общения.
48. Документ как основная форма делового общения.
49. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
50. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

Оценка	Критерий	Индикатор (показатель)
«зачтено»	усвоение программы в полном объеме	задание выполнено без замечаний, полное и логически стройное изложение содержания при ответе или в отчете, тесное увязывание теории вопроса с практикой, отсутствие затруднений с объяснением всех аспектов выполнения задания, хорошее владение умениями и навыками по программе, знание монографической литературы, наличие умений самостоятельно обобщать и излагать материал
«не зачтено»	невладение значительной (и значимой) частью материала программы	задание не выполнено, допуск обучающимся при ответе принципиальных ошибок, большие затруднения при выполнении практических работ, ответ свидетельствует об отсутствии знаний по предмету

ТЕМАТИКА лекций и практических занятий

1. Типы личности в деловых коммуникациях
 - 1) Понятие личности и ее структура.
 - 2) Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.
 - 3) Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.

2. Принципы и методы деловых коммуникаций
 - 1) Понятие принципов делового общения.
 - 2) Принципы деловых коммуникаций
 - 3) Этика деловых коммуникаций

3. Техника деловых коммуникаций
 - 1) Барьеры коммуникации.
 - 2) Этапы коммуникации.

4. Этикет деловых коммуникаций и его особенности
 - 1) Этикет общения с клиентами
 - 2) Этикет электронного общения
 - 3) Этикет телефонных звонков
 - 4) Этикет руководителя

5. Деловая беседа. Деловой разговор
 - 1) Понятие и виды деловой беседы.
 - 2) Структура и характеристика основных этапов деловой беседы.
 - 3) Методы и приемы
 - 4) Тактики аргументации

6. Публичная речь
 - 1) Виды и методы публичного выступления
 - 2) Особенности публичной речи
 - 3) Требования и технология публичного выступления
 - 4) 10 основных ошибок начинающего оратора

Вопросы для семинаров в рамках аудиторной работы:

Тема 1. Типы личности в деловых коммуникациях

Проработать и обосновать основные вопросы темы:

- 1) Понятие личности и ее структура.
- 2) Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.
- 3) Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.
Психологические типы К.Г.Юнга.
Акцентуации характера.

Тема 2. Принципы и методы деловых коммуникаций

Проработать и обосновать основные вопросы темы:

- 1) Основные принципы делового общения
- 2) Как произвести хорошее впечатление

- 3) Правила деловой визитки, электронного этикета и делового комплимента
- 4) Телефонный этикет

Тема 3. Техника деловых коммуникаций

Проработать и обосновать основные вопросы темы:

- 3) Барьеры коммуникации.
 - барьер субъективной интерпретации смысла информации,
 - психологический феномен восприятия самого коммуникатора и отношения к нему,
 - барьеры социально-культурных различий,
 - барьеры непонимания - фонетический, стилистический, семантический и логический.
- 4) Этапы коммуникации.

Тема 4.

Проработать и обосновать основные вопросы темы:

- 1) Этикет общения с клиентами
- 2) Этикет электронного общения
- 3) Этикет телефонных звонков
- 4) Этикет руководителя

Тема 5.

Проработать и обосновать основные вопросы темы:

- 1) Понятие и виды деловой беседы.
- 2) Структура и характеристика основных этапов деловой беседы.
- 3) Методы и приемы
- 4) Тактики аргументации

Тема 6.

Проработать и обосновать основные вопросы темы:

- 1) Виды и методы публичного выступления
- 2) Особенности публичной речи
- 3) Требования и технология публичного выступления
- 4) 10 основных ошибок начинающего оратора

Аудиторная работа проводится в форме семинаров – устного опроса, работы с кроссвордами, дискуссий, деловых игр, работы в малых группах, тестирования.

Вопросы и задания для семинаров

Проработать и обосновать основные вопросы темы:

1. Речь в деловом общении. Компоненты беседы.
1. Признаки делового общения. Виды делового общения.
2. Вербальные и невербальные средства коммуникации
3. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении.
4. Правила делового этикета.
5. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере.
6. Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни
7. Деловая переписка. Речевой этикет в деловой переписке.
8. Публичное выступление. Ораторские приемы.
9. Особенности общения по телефону. Этикет телефонного разговора.
10. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия.

11. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация.
12. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.
13. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре.
14. Конфликтная коммуникация. «Позиционная война» или «столкновение интересов».

Критерии оценивания	Количество баллов
студент подготовил полную информацию и организовал хорошее выступление	2
Студент не подготовил выступление, но владеет материалом и активно участвует в обсуждении	1
Студент не подготовил выступление, не участвовал в обсуждении	0

Ролевая игра 1. «Новости бизнеса».

Задание.

Новая компания приглашает на работу сотрудников. Вы должны иметь высшее образование, деловые качества, владеть иностранными языками, иметь опыт работы, уметь работать в команде. Подробная информация по телефону. 567-485.

Необходимо составить вместе со студентами структуру сценария.

1. Определить, что стало известно из объявления.
2. Определить, какой информации нет в объявлении. Нет информации о фирме: адрес, вид деятельности фирмы, зарплата; медицинская страховка; режим работы, сколько сотрудников работает в фирме, отпуск, карьерный рост, какие документы необходимо подготовить (заявление, резюме, анкета).
3. Задать вопросы преподавателю.

В этом задании проверяется умение задавать различные типы вопросительных предложений. Это общие, частные, альтернативные вопросы: (Как называется фирма?, Чем занимается фирма?, Фирма обслуживает частных клиентов или коллективы?, Уточните, сколько лет фирма на рынке?, Какой уровень зарплаты?, На каком транспорте можно доехать?, Сколько сотрудников работает в фирме? и т. д.).

Ролевая игра 2. «Звонок в туристическое агентство».

Задание.

На саммит АТЭС во Владивосток прибывает делегация деловых партнеров из Даляня. Позвоните в туристическое агентство и закажите экскурсию по Владивостоку.

Внимательно прочитайте рекламный материал

Туристическое агентство «Влад-тур» приглашает на экскурсии по Владивостоку:

1. Исторический Владивосток.
2. Город в вечерних огнях.
3. Прогулки по акватории Золотого Рога.
4. Мосты Владивостока

Обращаться по телефону: (423)296-25-16

Вы должны позвонить по телефону и расспросить обо всем как можно детально. Помните, что во время вашего телефонного разговора могут возникнуть «помехи»: Вас просят подождать несколько минут; Вам сообщают, что Вы ошиблись номером; в разговор неожиданно «подключаются» другие участники игры: начальник отдела продаж, директор туристической компании, главный бухгалтер, секретарь и т. д. Вы должны сориентироваться и выбрать правильную тактику ведения разговора.

Программа телефонного разговора:

Представьтесь (необязательно в русском речевом этикете, но может быть).
 Объясните цель своего звонка.
 Запросите информацию (основные вопросы по тексту объявления).
 Запросите разъяснение (дополнительные вопросы).
 Выразите благодарность.
 Попрощайтесь.

Ролевая игра 3. «Собеседование при устройстве на работу».

Вы прочитали объявление «бегущей строкой» в программе по ПримТВ о вакансии маркетолога в новую компанию. Вас пригласили на собеседование. Вы пришли устраиваться на работу.

Программа прохождения собеседования.

1. Поздоровайтесь. Представьтесь.
2. Расскажите кратко о себе: образование, уровень владения иностранными языками, ПК.
3. Представьте рекомендации с предыдущего места работы.
4. Объясните, почему вы пришли в эту компанию.
5. Приготовьтесь ответить на вопросы и других сотрудников компании.
6. Если вас все устраивает и вам предлагают эту работу, соглашайтесь.
7. Если что-то не устраивает, тактично закончите разговор.
8. Поблагодарите сотрудников, попрощайтесь.

Задания этого уровня проверяют умения находить и поддерживать (завершать) контакт с партнером при личной беседе, реагировать на реплики собеседника, разъяснять причину своих действий, употреблять установленные нормы делового общения. Студент должен показать знания речевого этикета, делового стиля одежды на собеседовании. Важным принципом деловой игры является формирование имитационной и игровой моделей, которые обязаны органически накладываться друг на друга, что и обуславливает структуру. Имитационная модель воспроизводит избранный фрагмент настоящей реальности, который можно назвать прообразом модели или предметом подражания, задавая предметный контекст профессиональной деятельности специалиста в учебном процессе. Используемая система методов дает возможность выполнить цели обучения иностранных учащихся деловому общению на продвинутом этапе обучения.

Критерии оценивания	Количество баллов
Студент активно участвовал в работе малой группы	2
Студент не участвовал в работе малой группы, но отвечал на некоторые вопросы	1
Студент не участвовал в работе малой группы	0

Работа в группах

Перечень примерных вопросов заданий для работы в группах

Задание 1

Сначала потренируйтесь все одновременно на своем месте, а затем каждый выходит и с помощью соответствующей мимики демонстрирует различные эмоции: злорадство, презрение, любопытство, доброжелательность, удивление, скука, грусть, усталость, страдание, наслаждение и т.д. Выберите «чемпиона» группы.

Задание 2

Разные чувства (по вашему выбору) продемонстрируйте группе с помощью мимики и жестов. Сумеют ли ваши товарищи угадать, что вы изображали?

Задание 3. «Имидж»

Продemonстрируйте вялую, сутулую походку или бодрую подтянутую, спортивную.

Задание 4. «Мой цвет»

Расскажите без предварительной подготовки участникам практикума о том, как вы чувствуете различные цвета, какие предпочитаете и почему?

Задание 5. «Импровизация с цветом»

Вспомните свой любимый цвет. В течение одной - двух минут составьте текст, убеждающий присутствующих, что этот цвет – лучший в мире!

Задание 6. «Выкиньте свои проблемы». Ролевая игра

Большинство людей постоянно сталкиваются с различными проблемами производственного или личного характера. Вам предлагается решить проблемы сегодня.

Каждый участник формулирует такие проблемы и записывает свои проблемы на листке бумаги. Затем все комкают листки и выкидывают их в корзину. После того, как все бумажки собраны, образуйте группы из двух человек. По одному человеку из группы вынимают записки из корзины. Так у каждой группы появляется «вытянутая» проблема, группе дается 3-5 минут, чтобы записать и обсудить возможные ее решения.

Затем каждая группа излагает свою проблему и оглашает решения. Остальные участники игры могут сделать добавления по поводу новых предложений.

Задание 7. «Выборы»

Перед вами несколько персонажей: весельчак, «франт», неуверенный в себе, грубиян, интеллигент, бизнес-леди, молодая мама. Представьте себе, что каждый из этих персонажей в течение минуты проходит мимо вас, направляясь к остановке. Вы стоите и сдельно работаете: собираете подписи в пользу «вашего» кандидата, получая за каждую подпись соответствующую плату. Произнесите только одну фразу (максимум – две), но такую, чтобы человек остановился и подписал ваш лист. Что вы ему скажете? Группа оценивает вашу находчивость и решает, удалось ли вам получить подпись или нет. Тот, кому удастся собрать наибольшее количество подписей, выигрывает.

Задание 8

Моделирование голоса и тона

Нижеприведенную фразу: Разве вы не знаете, что этот человек здесь больше не работает? – прочтите последовательно следующим тоном: спокойным, злобным, дружеским, язвительным, начальственным. Потренируйтесь несколько раз, а затем проанализируйте в группе: какие недостатки заметили ваши слушатели, всегда ли голос соответствовал заданному тону?

Задание 9 «Минутка»

Развитие чувства времени

Группа садится вокруг стола, оперев локти на стол и закрыв глаза руками. Дается задание: после сигнала преподавателя подождать одну минуту (две минуты) и открыть глаза. Каждый ведет свой отчет самостоятельно. Побеждает тот, кто угадал самое точное время. Первое время можно вести мысленный счет, но главная задача – научиться чувствовать время без внутреннего счета. Контрольное время можно варьировать – 3, 4, 5 минут и больше.

Задание 10

Умение убеждать

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – уложившись в пять минут, использовать все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваше сообщение так, чтобы: а) оно звучало нейтрально, например, как научное сообщение на конференции; б) опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески очернить; в) подать в самом хвалебном тоне, 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 передастся другим, что скажется позитивно на состоянии ваших дел. Учитесь умению 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...

Задание 11. «Самооборона»

Развитие находчивости

Все члены группы по очереди обвиняют друг друга в чем угодно. Задача «обвиняемого» – дать отпор с помощью приема «инверсии» («с ног на голову» или «белое – черное»). Затем проведите коллективный анализ и отметьте самые удачные выступления.

Задание 12

Вам предложены следующие темы:

- Детская близорукость.
- Зубная паста «Жемчуг».
- Озоновая дыра.
- Динамика дорожно-транспортных происшествий.
- Разведение страусов в Нигерии.
- Судьба молодых ученых.

Сгруппируйте эти темы, применив прием противопоставления; применив прием подобия.

Задание 13. «Комплимент»

Участникам дается несколько минут на размышление. Задача: придумать по одному комплименту каждому участнику. Комплименты не должны повторяться. Получивший комплимент должен обязательно ответить, какие чувства вызвал у него тот или иной комплимент. Побеждает автор самых лучших комплиментов.

Задание 14

Напишите и произнесите текст поздравительной речи. Например, на тему «Последнее занятие по деловому общению».

Задание 15

Дополните предложенные правила эффективной коммуникации. (Наличие чувства юмора приветствуется)

Если ты прав, будь логичен. Если не прав – постарайся сбить с толку.

Если сомневаешься, постарайся говорить убедительно.

Если человек тебя не понимает, это еще не значит, что он глупее тебя.

Если с тобой во всем соглашаются, проверь – слушают ли тебя.

Хороший слушатель не только пользуется всеобщей любовью, но со временем и кое-что узнает.

Все люди ординарны. Неординарны лишь те, кто это знают.

Благодарный человек никогда ничего не добивается.

Задание 16

Демонстрация находчивости, парадоксальной логики и красноречия

Из предложенных тем выберите наугад две и сделайте сообщение на одну – две минуты, логически связав между собой обе, казалось бы, совершенно несовместимые темы:

- Китайское искусство фэн-шуй.
- Протезирование зубов.
- Модный галстук стоимостью 200 долларов.
- Беловежская пуща.
- Проблема разоружения.
- Обучение в театральном институте.
- Реклама на телевидении.
- Устаревшее оборудование в текстильной промышленности.
- Старение населения Европы.
- Военная реформа.
- Красивая женщина.

Критерии оценивания	Количество баллов
Студент активно участвовал в работе малой группы	2
Студент не участвовал в работе малой группы, но отвечал на некоторые вопросы	1
Студент не участвовал в работе малой группы	0

Тестирование

Тестирование проводится на основе вопросов-тестов, составленных студентами, после чего осуществляется взаимная проверка-тестирование.

Студенты готовят вопросы-тесты с использованием изученного в ходе лекций и практических занятий материала, лист с заданиями автором подписывается. Затем студенты меняются заданиями и отвечают на вопросы-тесты своих одногруппников, возвращают лист с заданиями авторам вопросов. Авторы вопросов проверяют правильность ответов и отмечают верные и неверные ответы.

Критерии оценивания	Количество баллов
Студент подготовил 3-5 вопросов-тестов и успешно ответил на все 3-5 вопросов-тестов одногруппников	2
Студент подготовил 2-3 вопроса-теста, но не сумел успешно ответить на 1 вопрос-тест одногруппников	1
Студент не подготовил и не ответил ни на один вопрос-тест одногруппников	0

Пример заданий для тестового контроля уровня усвоения учебного материала:

I. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса;
5. грамотность.

II. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. выражение лица;
5. все перечисленные.

III. В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует

1. оценка сообщения;
2. интерпретация сообщения;
3. обратная связь;
4. выделение и понимание смысловой части;
5. передача сообщения.

IV. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1. слов;
2. мимики, жестов, позы;
3. тона голоса и его интонаций;
4. всего выше перечисленного в равной степени;
5. невербальных компонентов общения.

V. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

1. увеличение дистанции слушающим собеседником;
2. очень широкая улыбка;
3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
5. частый отвод взгляда в сторону.

VI. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

1. полный уход от предмета обсуждения;

2. разногласия не принимают необратимого характера;
3. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
4. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
5. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

VII. Психологи считают, что конфликты -

1. естественны в личной сфере;
2. неизбежны в деловой сфере;
3. естественны и неизбежны в личной сфере;
4. естественны и неизбежны в деловой сфере;
5. естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

VIII. Приемы носят деловой характер и проводятся с целью -

1. углубления и расширения контактов;
2. получения нужной информации в неофициальной обстановке;
3. установления новых контактов;
4. приема пищи;
5. дегустации напитков.

IX. Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы, вы предпримите следующие действия:

1. порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;
2. сочтете, что эта информация необходима ему по работе;
3. ответите на вопрос уклончиво;
4. спросите у собеседника имеет ли он на это право?
5. ответите, что этот вопрос не в вашей компетенции.

X. Цели ведения спора могут быть разделены на группы:

1. конструктивные и деструктивные;
2. важные и второстепенные;
3. стратегические, тактические, оперативные;
4. оправданные и неоправданные;
5. агрессивные и взаимовыгодные.

Критерии оценивания	Количество баллов
Студент успешно ответил на 5-10 вопросов-тестов	2
Студент успешно ответил на 2-4 вопросов-тестов	1
Студент не сумел ответить более чем на 1 вопрос	0

Творческое задание

1. Сделать макет визитной карточки.
2. Написать деловое письмо с предложением о сотрудничестве
3. Составить кроссворд.
4. Выберите наугад любую букву. В течение пяти минут сочините рассказ, все слова которого начинаются с этой буквы.
5. Обратите внимание, какие цвета предпочитают хорошо знакомые вам люди. Как вы считаете, идут они им и не стоит ли сменить эти цвета на другие? Что бы

вы могли посоветовать присутствующим (но не в форме критики, а в форме комплимента или пожелания), чтобы улучшить свой стиль и почему?

6. «Самозащита»

Представьте себя в эластичном, светлом коконе, который позволяет вам видеть и слышать все, что происходит вокруг, но не пропускает к вам негативные эмоции окружающих. Представьте себе, что вас и вашего «врага» разделяет толстая стеклянная стена, которая, позволяя видеть и слышать, не пропускает к вам негативные биотоки. Используйте такую методику в реальной ситуации самозащиты.

7. «Который час?». Управление временем.

Не глядя на часы, скажите, сколько сейчас времени. Потом взгляните на часы и учтите свою погрешность. Повторяйте это упражнение почаще (неплохо даже и ночью, если вы внезапно проснулись и у вас есть часы со светящимся циферблатом). Тренируйтесь постоянно и в результате у вас появится восхитительное чувство почти точного времени, которое иногда может оказаться неожиданно очень полезным.

8. Как считают специалисты, вибрации, возникающие при активном произнесении (пении) звука «О», способствуют массажу сердца. А звук «И» снимает невроз, уменьшает чувство страха. Проверьте это на собственном опыте – в том случае, когда у вас ноет сердце или же вы испытываете чувство страха.

9. Напишите каждое слово в именительном падеже множественного числа: инженер, бухгалтер, лифтер, кондитер, доцент, редактор, конструктор, кондуктор, шофер, ректор, лектор, инспектор, профессор.

10. Определите правильную постановку ударения в словах: агент, алкоголь, асбест, афера, баловник, блокировать, вероисповедание, вечеря, газированный, гастрономия, гравировать, диспансер, досуг, жалюзи, знамение, изобретение, истекший, квартал, красивее, мелисса, намерение, недуг, ободрить, опека, оптовый, партер, пуловер, свекла, сливовый, созыв, средства, углубить, ходатайство.

11. Выберите наугад любую букву. В течение пяти минут сочините рассказ, все слова которого начинаются с этой буквы.

12. Задание 4. «Их цвет»

Обратите внимание, какие цвета предпочитают хорошо знакомые вам люди. Как вы считаете, идут они им и не стоит ли сменить эти цвета на другие? Что бы вы могли посоветовать присутствующим (но не в форме критики, а в форме комплимента или пожелания), чтобы улучшить свой стиль и почему?

Критерии оценивания	Количество баллов
В выполненном задании (визитной карточке, кроссворде и пр.) нет ошибок, и он содержит 7-10 слов	4-5
В выполненном задании (визитной карточке, кроссворде и пр.) есть несущественные ошибки, и он содержит 5-7 слов	2-3
В выполненном задании (визитной карточке, кроссворде и пр.) существенные ошибки, и он содержит менее 5 слов	1-2
Задание (визитной карточке, кроссворде и пр.) не подготовлено	0

Презентация доклада

Доклады по вопросам деловых коммуникаций, имеющим проблемный характер. Тема может быть предложена студентами помимо списка, представленного ниже.

Доклад на 5-7 минут по любой выбранной теме.

Ответы на 5-7 вопросов, заданных в группе.

Оценка доклада по критериям логичности, актуальности, критического осмысления собранного материала, владения материалом.

Примерные темы доклада

1. Истоки риторических традиций.
2. Особенности общения по телефону. Этикет телефонного разговора.
3. Совещание как разновидность делового общения.
4. Речевой этикет в деловом общении.
5. Зачем необходимо соблюдать коммуникативные качества речи в деловом общении?
6. Спор как разновидность делового и педагогического общения. Доказательства и аргументация в споре.
7. Роль интонации и невербальных средств в деловом общении.
8. Особенности общения с клиентами, прием посетителей как жанры делового общения.
9. Использование технических средств в коммуникации.
10. Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой.
11. Поздравительная речь в неофициальном и деловом общении.
12. Национальные особенности невербального поведения участников общения.
13. Правила и ошибки комплимента.
14. Виды и роль вопросов в деловом общении.
15. Деловой этикет.
16. Барьеры и ошибки в общении: их причины и пути преодоления.
17. Особенности делового поведения с иностранными партнерами.
18. Психологическая культура делового разговора.
19. Уловки в споре и приемы их преодоления.
20. Невербальные средства повышения делового статуса.
21. Имидж предпринимателя.
22. Национальные стили ведения переговоров.
23. Деловая переписка с иностранными фирмами.
24. Как сделать свою речь убедительной.
25. Позитивы в деловом общении, ведущие к успеху.
26. Черная риторика. Ее особенности и значение.
27. Этика и этикет проведения праздников.
28. Дистанционное деловое общение. Требования и особенности.
29. Национальные особенности англичан, французов, немцев; стиль и этика делового общения.
30. Менталитет, стиль и этика делового общения в Китае, Японии и Арабском Востоке.

Критерии оценивания	Количество баллов
Доклад построен на основе проработки не менее 5 источников, представлен ясно и четко, есть однозначно хорошее владение материалом (даны ответы на все вопросы группы)	9-10
Доклад построен на основе проработки не менее 3 источников, представлен ясно и четко, есть однозначно хорошее владение материалом (даны ответы на часть вопросов группы)	7-8
Доклад построен на основе проработки не менее 5 источников, представлен не в полной мере ясно и четко, но нет однозначно хорошего владения материалом (нет ответов на вопросы группы)	5-6

Доклад построен на основе проработки не менее 3 источников, представлен недостаточно ясно, нет однозначно хорошего владения материалом (нет ответов на вопросы группы)	3-4
Представленный доклад представляет собой чтение чужого готового материала (статьи, публикации, новости и пр.), нет владения материалом (нет ответов на вопросы группы)	1-2
Доклад не представлен	0

Письменная контрольная работа

1. Всеобъемлющее искусство мозгового штурма. Разгрузка данных. Управление мозговым штурмом.
2. Принципы эффективных переговоров и презентаций. Простота; упорядоченность; краткость; точность; стимулы восприятия; скорость речи.
3. Логические переходы. Их функции. Возможные ошибки при их использовании.
4. Вспомогательные карточки. Функции. Содержание.
5. Как оживить презентацию? 12 элементов.
6. Репетиции. Этапы репетиции: проговаривание содержания, услышать себя, увидеть себя.
7. Вспышка интереса: элемент «неожиданности», элемент «персональная выгода». Финальный аккорд: «итоги», «заключительное слово».
8. Презентация ключевому клиенту. Общие положения. Объем задач. Преимущества. Рекомендованные решения. Финансовый анализ и обоснование затрат. График реализации. Контракт.
9. Итоговый отчет о работе отдела продаж. Презентация инвестиционных проектов. Планы организационных изменений. Постановка новых задач сотрудникам.
10. План действий по созданию продающей презентации. Этапы (8). Время (19-37 часов).
11. Профессиональное использование речевых средств.
12. Пять «смертных грехов» при выступлении на публике.
13. Неприятные вопросы и как нужно на них реагировать.
14. Искусство общения с публикой. Как произвести хорошее впечатление при проведении дискуссий за круглым столом.
15. Выбор технических средств для проведения переговоров.
16. Искусство передачи смысла сказанного (визуализация; оформление наглядных материалов, графические наглядные пособия, таблицы и рисунки; рассмотрение моделей и продуктов).
17. Отчет о переговорах.

Критерии оценивания	Количество баллов
Ответ полный, по существу, грамотно изложен (без грамматических, орфографических и прочих ошибок)	8-10
Суть вопроса отражена, но есть ошибки (в фактах, датах, названиях, в ответе есть непонимание терминов)	5-7
Ответ содержит ошибки и не отражает сути вопроса	1-4
Студент не написал ответ на вопрос или пользовался шпаргалками	0

Подготовка статьи

Описание статьи:

Подготовка статьи является одним из творческих заданий, выполняемых студентами.

В случае ее публикации студент получает поощрительные 10 баллов. В случае, если статья подготовлена, но не была опубликована, она учитывается как одно из творческих заданий.

Структура статьи: аннотация, актуальность вопроса, формулировка проблемы, опыт по решению проблемы и проработанность вопроса (авторы, публикации), предложенный вариант решения проблемы, заключение, список использованных источников.

По содержанию статья написана грамотно, отражает владение терминологией, умение работать с источниками информации и самостоятельно делать выводы. Автор демонстрирует критическое мышление и предлагает конкретное управленческое решение, мероприятие для решения проанализированного вопроса.

Презентация по структуре аналогична статье, сделана в формате Power Point и отражает личный вклад автора в решение вопроса.

Описание методики оценивания:

Выдержана рекомендуемая структура статьи, презентация подготовлена и представлена в группе студентов (на конференции), в статье заметен личный вклад автора, мысли сформулированы четко и логично.

Критерии оценивания	Количество баллов
Статья написана на основе проработки не менее 5 источников, логично изложена и представлена ясно и четко, есть однозначно хорошее владение материалом (даны ответы на вопросы группы)	4-5
Статья написана на основе проработки не менее 3 источников, представлена ясно и четко, есть однозначно хорошее владение материалом (даны ответы на вопросы группы)	2-3
Статья написана на основе проработки не менее 3 источников, нет однозначно хорошего владения материалом (нет ответов на вопросы группы)	1-2
Статья не подготовлена	0

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

Основная литература:

1. Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - М: Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00923-2 [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552>.

2. Козловская, Т.Н. Профессиональная этика : учебно-методическое пособие / Т.Н. Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный

университет». - Оренбург: ОГУ, 2015. - 218 с. : табл. - ISBN 978-5-7410-1196-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439222>.

3. Кузнецов, И.Н. Деловое общение : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230>.

Дополнительная литература:

4. Загорская, Л.М. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / Л.М. Загорская. - Новосибирск : НГТУ, 2012. - 292 с. - ISBN 978-5-7782-2017-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860>.

5. Смирнов, Г.Н. Этика деловых отношений : практические рекомендации / Г.Н. Смирнов ; Дипломатическая академия МИД России, Кафедра политологии и политической философии. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Проспект, 2015. - 267 с. : схем., табл., рис. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-392-16758-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=252006> .

6. Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник / Ф.И. Шарков ; Международная академия бизнеса и управления, Институт современных коммуникационных систем и технологий. - 4-е изд., перераб. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 488 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02089-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255819>

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование Интернет-ресурса	Ссылка (URL) на Интернет ресурс
1.	Международный валютный фонд	www.imf.org
2.	Генеральный директор: электронный журнал	http://gd.ru
3.	Информационно-правовое обеспечение «Гарант»	www.garant.ru
4.	«Консультант Плюс»: законодательство РФ	www.consultant.ru
5.	Мир этикета	www.etiquette.ru
6.	Язык жестов	http://yourspeech.ru/gesticulation/bodylangue/yazyk-zhestov.html
7.	Правила этикета	http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/
8.	Деловой этикет	http://www.ippnou.ru/article.php?idarticle=002744

Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

– Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные.

– Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные.

– Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007

– КонсультантПлюс. Договор № 28826 от 09.01.2019 г. Лицензии бессрочные.

– ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

– ЭБС издательства «Лань»;

- ЭБС «Электронный читальный зал»;
 - БД периодических изданий на платформе EastView: «Вестники Московского университета», «Издания по общественным и гуманитарным наукам»;
 - Научная электронная библиотека;
 - БД диссертаций Российской государственной библиотеки.
- Также доступны следующие зарубежные научные ресурсы баз данны:
- Web of Science;
 - Scopus;
 - Издательство «Taylor&Francis»;
 - Издательство «Annual Reviews»;
 - «Computers & Applied Sciences Complete» (CASC) компании «EBSCO»
 - Архивы научных журналов на платформе НЭИКОН (Cambridge University Press, SAGE Publications, Oxford University Press);
 - Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru>).

6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: №№ 110, 111, 114, 122, 204, 207, 208, 209, 210, 212, № 213, 218, 220, 221, 222, 301, 305, 307, 308, 309, 312.	Лекции	Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональные компьютеры. 1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные. 2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные. 3. Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: №№ 107, 108, 110, 111, 114, , 122, 204, 207, 208, 209, 210, 212, № 213, 218, 220, 221, 222, 301, 305, 307, 308, 309, 311а, 311в, 312.	Практические/семинарские занятия	Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональные компьютеры. 1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные. 2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные. 3. Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007
Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: №№ 107, 108, 110, 111, 114, , 122, 204, 207, 208, 209, 210, 212, № 213, 218, 220, 221, 222.	Групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация	Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональные компьютеры. 1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные. 2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии –

301, 305, 307, 308, 309, 311а, 311в, 312.		бессрочные. 3. Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007
Помещения для самостоятельной работы: 302 читальный зал (гуманитарный корпус).	Самостоятельная работа	Учебная мебель, персональные компьютеры в комплекте HP, моноблок, персональный компьютер в комплекте моноблок iRU.
Лаборатории лаборатория социально-экономического моделирования № 107, лаборатория анализа данных № 108, лаборатория исследования процессов в экономике и управлении № 311а, лаборатория информационных технологий в экономике и управлении № 311в	Практические/семинарские занятия	Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональные компьютеры. 4. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные. 5. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные. 6. Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007
Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: аудитория № 115, 118	Не для занятий. Хранение оборудования	аудитория № 115: учебная мебель, колонки (2 шт.), динамики, dvd плеер toshiba, магнитола sony (4 шт.) аудитория №118: учебная мебель, проектор benq, колонки (2 шт.), музыкальный центр lg, флипчарт магнитно-маркерный на треноге