

Аккредитованное образовательное частное учреждение высшего образования
«Московский финансово-юридический университет МФЮА»
Информация о владельце:
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич
Должность: Ректор
Паспортный номер: 05.03.2073-20-13-57
Уникальный программный ключ:
672b4df4e1ca30b0f66ad5b6309d064a94afcfdbc652d927620ac07f8fdabb79

Протокол № 10 от 26.06.2018

Председатель совета



личная подпись

В.В. Шутенко
инициалы, фамилия

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор



Е.Г. Калинкевич

« 26 » июня 2018 г.

канд. пед. наук Гальцева Ирина Анатольевна

(уч. звание, степень, ФИО авторов программы)

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Деловое общение

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки (специальность): **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

(код, наименование без кавычек)

ОПОП: **Государственная и муниципальная служба**

(наименование)

Форма освоения ОПОП: **очная, очно-заочная, заочная**

(очная, очно-заочная, заочная)

Общая трудоемкость: 3 (з.е.)

Всего учебных часов: 108 (ак. час.)

Формы промежуточной аттестации	СЕМЕСТР		
	очная	очно-заочная	заочная
Зачет	5	6	6

Москва 2018 г.

Год начала подготовки студентов - 2018

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины	<ul style="list-style-type: none"> • формирование основных теоретических знаний установления и поддержания делового общения между людьми и становления практических навыков в сфере деловых коммуникаций для достижения поставленных целей и задач в рамках современного бизнеса и коммерческого партнерства.
Задачи дисциплины	<ul style="list-style-type: none"> • овладение навыками делового общения и ведения различных типов деловых переговоров, в зависимости от целей и задач, поставленных в процессе партнерского взаимодействия, с учетом особенностей международного и межрелигиозного этикета собеседников; • Овладение основными способами формирования коммуникативных способностей человека; • Формирование практических навыков риторики, делового взаимодействия и психологического воздействия на собеседника.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплины и практики, знания и умения по которым необходимы как "входные" при изучении данной дисциплины	<p>Логика Основы духовно-нравственного образования Психология Русский язык и культура речи Социология</p>
Дисциплины, практики, ГИА, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	<p>Связи с общественностью в органах власти Социальная психология Формирование имиджа органов государственной власти Этика государственной и муниципальной службы</p>

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины. Степень сформированности компетенций

Компетенции/ЗУВ	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания	ФОС
ОПК4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации			
Знать	Правила и нормы поведения в обществе, способствующие повышению эффективности деловых связей.	Студент должен овладеть знаниями, правилами и нормами поведения в обществе, способствующими повышению эффективности деловых связей.	Тест
Уметь	Осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Овладеть умением осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.	Выполнение реферата

Владеть	Техникой активного слушания, правилами делового этикета, навыками публичного выступления.	Овладеть техникой активного слушания, правилами делового этикета, навыками публичного выступления.	Деловая игра
---------	---	--	--------------

4. Структура и содержание дисциплины

Тематический план дисциплины

№	Название темы	Содержание	Литература	Формируемые компетенции
1.	Деловое общение: основные понятия, сущность коммуникативного взаимодействия в деловом общении, структуры, виды и функции.	Рассматривая общение как сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми необходимо учитывать современные условия развития общества. Деловое общение как совокупность нравственных норм в процессе их производственной деятельности	8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3	ОПК4 Знать
2.	Общение как форма взаимодействия. Общение как восприятие.	Интерактивная сторона общения. Общение как межличностное взаимодействие. Основные стили поведения и действия: ритуальный, манипулятивный и гуманистический. Эмоциональная основа межличностных отношений. Тактики поведения и типы взаимодействия. Теории межличностного взаимодействия. Общение как восприятие (перцептивная сторона общения). Термин «социальная перцепция». Механизм межличностной перцепции. «Эффекты возникающие при восприятии». Аттракция как процесс формирования привлекательности человека.	8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3	ОПК4 Знать ОПК4 Уметь
3.	Основные правила приветствия. Правила рукопожатия Знакомство. Правила поведения в общественных местах	Правила приветствия для мужчин. Правила приветствия для женщин. Формы приветствий в различных странах. Правила этикета при приветствии. Роль головного убора в приветствии. Поцелуй руки, поклон, рукопожатие в приветствии. Основные правила делового приветствия. Правила обращения и правила представления в мире бизнеса. Визитная карточка как эффективный инструмент коммуникации. Общепринятые формы обращения. Официальные обращения. Особые формы обращения. Межнациональные различия невербального общения. Основные правила рукопожатия. Знакомство. Правила поведения в общественных местах	8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3	ОПК4 Знать ОПК4 Владеть

4.	Деловые приемы: деловой завтрак, чай, бокал шампанского, барбекю, деловой обед, деловой ужин, обедбуфет, журфикс.	Этикет деловых приемов. Светские приемы. Приемы официальные и неофициальные. Организация и проведение приемов: Выбор вида приема.	8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3	ОПК4 Знать
----	---	---	--	------------

5.	Визуальные средства общения.	Визуальные средства общения: жесты, ноги и ступни в положении стоя, походка. Визуальные средства общения: ноги и различные способы посадки, осанка, плечевой пояс и верхняя часть тела, голова, направление взгляда, визуальные контакты. Жесты, походка, пантомимика, мимика, проксемика в деловом общении.	8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3	ОПК4 Знать
6.	Акустические и тактильные средства общения. Паралингвистические и экстралингвистические средства общения.	Акустические средства общения: паралингвистические и экстралингвистические (Невербальная коммуникация). Основные аспекты невербальной коммуникации. Ритмические характеристики голоса. Такесика: рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т.п. Виды смеха и улыбки. Особенности невербального общения в разных странах. Основные составляющие культуры устной деловой коммуникации. Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения.	8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3	ОПК4 Знать
7.	Деловая беседа: понятие, функции, этапы.	Подготовительные мероприятия и начало деловой беседы. Ведение деловой беседы. Функции деловой беседы. Приемы начала беседы Информирование присутствующих. Аргументация. Обоснование выдвигаемых положений: методы аргументации. Деловая беседа: спекулятивные методы аргументирования, способы аргументирования, правила убедительной аргументации. Тактики аргументирования. Приемы завершения беседы. Приемы ускорения принятия решения. Условия завершения беседы. Модель планирования деловой беседы. Система планирования важных деловых бесед.	8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3	ОПК4 Знать

8.	Деловые переговоры: понятие, порядок ведения, подготовка к переговорам. Деловое совещание.	Деловые и коммерческие переговоры. Интерьер офиса. Методы подготовки к переговорам и этапы ведения переговорного процесса. Условия для ведения успешных переговоров. Техники ведения переговоров: позиционный торг, метод принципиальных переговоров. Методы ведения переговоров (классификация Кубышкина). «Уход» или «уклонение от борьбы». Тактические приемы ведения переговоров. Деловой телефонный разговор. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы. Ведение делового совещания. Подготовка к проведению совещания. Основные стили ведения деловых совещаний: дипломатический или авторитарный.	8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3	ОПК4 Знать
9.	Национальные стили ведения переговоров	Национальные стили ведения коммерческих переговоров: американский, английский, французский, немецкий, японский, южнокорейский, китайский, арабский, итальянский, испанский, шведский, российский. Переговоры с английскими партнерами. Французский стиль и французские участники переговоров. Немцы как деловые партнеры.	8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3	ОПК4 Знать

Распределение бюджета времени по видам занятий с учетом формы обучения

№	Контактная работа			Аудиторные учебные занятия									Самостоятельная работа		
				занятия лекционного типа			лабораторные работы			практические занятия					
	очная	очнозаочная	заочная	очная	очнозаочная	заочная	очная	очнозаочная	заочная	очная	очнозаочная	заочная	очная	очнозаочная	заочная
1.	4	3	3	2	1	1	0	0	0	2	2	2	8	14	12
2.	4	3	3	2	1	1	0	0	0	2	2	2	8	14	12
3.	4	3	3	2	1	1	0	0	0	2	2	2	8	10	12
4.	4	3	3	2	1	1	0	0	0	2	2	2	8	8	10
5.	4	3	0	2	1	0	0	0	0	2	2	0	8	6	10
6.	4	3	0	2	1	0	0	0	0	2	2	0	8	6	10
7.	4	3	0	2	1	0	0	0	0	2	2	0	8	6	8
8.	4	3	0	2	1	0	0	0	0	2	2	0	6	6	8
9.	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	6	6	8
	Промежуточная аттестация														
	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4
Итого	36	28	14	18	8	4	0	0	0	16	18	8	72	80	94

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе освоения дисциплины студенту необходимо посетить все виды занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины и выполнить контрольные задания, предлагаемые преподавателем для успешного освоения дисциплины. Также следует изучить рабочую программу дисциплины, в которой определены цели и задачи дисциплины, компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины и планируемые результаты обучения. Рассмотреть содержание тем дисциплины; взаимосвязь тем лекций и практических занятий; бюджет времени по видам занятий; оценочные средства для текущей и промежуточной аттестации; критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины. Ознакомиться с методическими материалами, программноинформационным и материально техническим обеспечением дисциплины.

Работа на лекции

Лекционные занятия включают изложение, обсуждение и разъяснение основных направлений и вопросов изучаемой дисциплины, знание которых необходимо в ходе реализации всех остальных видов занятий и в самостоятельной работе студентов. На лекциях студенты получают самые необходимые знания по изучаемой проблеме. Непременным условием для глубокого и прочного усвоения учебного материала является умение студентов сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемые сведения. Внимательное слушание лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, конспектирование их помогает усвоить материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями. Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только основную литературу, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

Практические занятия

Подготовку к практическому занятию следует начинать с ознакомления с лекционным материалом, с изучения плана практических занятий. Определившись с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимым, поэтому готовясь к практическим занятиям, студенту следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями и др. В ходе проведения практических занятий, материал, излагаемый на лекциях, закрепляется, расширяется и дополняется при подготовке сообщений, рефератов, выполнении тестовых работ. Степень освоения каждой темы определяется преподавателем в ходе обсуждения ответов студентов.

Самостоятельная работа

Студент в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Самостоятельная работа студентов играет важную роль в воспитании сознательного отношения самих студентов к овладению теоретическими и практическими знаниями, привитии им привычки к направленному интеллектуальному труду. Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в рабочей программе. Изучение литературы следует начинать с освоения соответствующих разделов дисциплины в учебниках, затем ознакомиться с монографиями или статьями по той тематике, которую изучает студент, и после этого – с брошюрами и статьями, содержащими материал, дающий углубленное представление о тех или иных аспектах рассматриваемой проблемы. Для расширения знаний по дисциплине студенту необходимо использовать Интернет-ресурсы и специализированные базы данных: проводить поиск в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем на лекционных занятиях.

Подготовка к сессии

Основными ориентирами при подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине являются конспект лекций и перечень рекомендуемой литературы. При подготовке к сессии студенту следует так организовать учебную работу, чтобы перед первым днем начала сессии были сданы и защищены все практические работы. Основное в подготовке к сессии – это повторение всего материала курса, по которому необходимо пройти аттестацию. При подготовке к сессии следует весь объем работы распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнения работы.

6. Фонды оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и самоконтроля по итогам освоения дисциплины

Технология оценивания компетенций фондами оценочных средств:

- формирование критериев оценивания компетенций;
- ознакомление обучающихся в ЭИОС с критериями оценивания конкретных типов оценочных средств;
- оценивание компетенций студентов с помощью оценочных средств программы практики - защита отчета по практике в форме собеседования;
- публикация результатов освоения ОПОП в личном кабинете в ЭИОС обучающегося;

Тест для формирования «Знать» компетенции ОПК4

Вопрос №1.

Положение или утверждение, истинность которого следует доказать. - это...

Варианты ответов:

1. Демонстрация
2. Тезис
3. Аргументация (доводы)

Вопрос №2.

Умышленные ошибки в процессе аргументации - это...

Варианты ответов:

1. Софизмы
2. Квазипогизмы
3. Паралогизмы

Вопрос «Каковы причины роста недоверия к правящей партии?» является..

Варианты ответов:

1. Открытым, простым
2. Альтернативным
3. Открытым, сложным
4. Закрытым, сложным

Активное участие слушающего в речи собеседника, помощь в выражении его мыслей и чувств с целью правильного и точного понимания собеседниками друг друга - это _.

Варианты ответов:

1. нерефлексивное слушание
2. рефлексивное слушание

Вопрос №5.

Социальный статус участников общения, их возраст, пол, характер, национальность, вероисповедание, профессия учитывается с позиций аспекта культуры речи.

Варианты ответов:

1. этического
2. коммуникативного
3. нормативного Вопрос №6.

Преимущественное восприятие информации в виде зрительных образов характерно для...

Варианты ответов:

1. визуалов
2. аудиалов
3. верны все ответы
4. кинестетиков Вопрос №7.

Слушание, при котором адресат не вмешивается в речь собеседника, не перебивает его, ограничиваясь реактивными репликами типа «да-да» и при этом демонстрируя доброжелательность и поддержку, называется_.

Варианты ответов:

1. нерефлексивным
2. рефлексивным

Вопрос №8.

Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой_.

Варианты ответов:

1. полемикой
2. ситуацией
3. встречей Вопрос №9.

Соблюдение делового и речевого этикета, ролевого амплуа, учет национальных и культурных традиций коммуникантов в деловом общении свидетельствует о его...

Варианты ответов:

1. Демократичности
2. Либеральности
3. Регламентированности
4. Все ответы верны Вопрос №10.

Нормы литературного языка изучаются аспектом культуры речи.

Варианты ответов:

1. этическим
2. коммуникативным
3. нормативным Вопрос №11.

Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

Варианты ответов:

1. Уважительность

2. Эгоизм
3. Доброжелательность Вопрос №12.

Общение — это:

Варианты ответов:

1. Процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми
2. Процесс формирования и развития личности
3. оба варианта правильные Вопрос №13.

Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. сихотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
2. Открытое принуждение партнера к каким — либо поведенческим действиям
3. Скрытое психологическое воздействие на делового партнера Вопрос №14.

К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

Варианты ответов:

1. Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
2. Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания — ссылки с приятными ассоциациями для партнера
3. оба варианта правильные Вопрос №15.

Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

Варианты ответов:

1. Похлопывание по спине
2. Мимика
3. Дистанция между общающимися, угол общения партнеров Вопрос №16.

Персональная дистанция в процессе общения:

Варианты ответов:

1. Свыше 350см
2. 50 — 120см
3. 120 — 350см Вопрос №17.

Просодическими средствами невербального общения выступают:

Варианты ответов:

1. Дистанция между общающимися
2. Интонация, громкость голоса
3. Жесты

Вопрос №18.

Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

Варианты ответов:

1. Просьбы, приказа, призыва
2. Познавательного сообщения
3. Электронной почты Вопрос №19.

Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

Варианты ответов:

1. Обсуждением каких-либо инновационных проектов
2. Дискуссионным обсуждением проблем
3. Выслушиванием жалоб клиентов Вопрос №20.

Невербальными средствами общения являются:

Варианты ответов:

1. Рукопожатие, походка, взгляд
2. Телефон
3. Электронная почта Вопрос №21.

Мишени манипулятивного воздействия — это:

Варианты ответов:

1. Структурные уровни психики манипулятора
2. Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
3. Объекты, включенные в деловую ситуацию Вопрос №22.

Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

Варианты ответов:

1. Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции
2. Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
3. Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора Вопрос №23.

Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

Варианты ответов:

1. Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
2. Утаивание информации
3. Дозирование информации Вопрос №24.

Кинесическими средствами невербального общения выступают:

Варианты ответов:

1. Поза, мимика
2. Рукопожатие
3. Покашливание Вопрос №25.

К средствам невербальной коммуникации относятся:

Варианты ответов:

1. Такетика
2. Проксемика, кинесика
3. оба варианта правильные Вопрос №26.

К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
2. Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы
3. Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов Вопрос №27.

К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

Варианты ответов:

1. Информационные
2. Риторические
3. Альтернативные Вопрос №28.

К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

Варианты ответов:

1. Выстраивание партнером — адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
2. Дистанцирование партнера — адресата от партнера-манипулятора
3. оба варианта правильные Вопрос №29.

К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

Варианты ответов:

1. а) Убеждения
2. б) Запутывания, «Ложного вовлечения», скрытого принуждения
3. в) Расположения Вопрос №30.

К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

Варианты ответов:

1. а) Использование партнером — адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции +
2. б) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
3. в) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора + Вопрос №31.

К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

Варианты ответов:

1. Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
2. Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции +
3. Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции Вопрос №32.

Информационно — силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

Варианты ответов:

1. а) Когнитивно — рациональных сил адресата психологического воздействия
2. б) Статусно — ресурсных сил манипулятора
3. в) Личностно — психологических сил манипулятора + Вопрос №33.

Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

Варианты ответов:

1. Тактильными образами
2. Зрительными образами
3. Аудиальными образами Вопрос №34.

В ценностно — ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

Варианты ответов:

1. Ценностные установки партнера — адресата
2. Духовные идеалы партнера — адресата
3. Потребности и склонности партнера — адресата Вопрос №35.

Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

Варианты ответов:

1. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
2. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
3. Рациональное использование партнерами поддерживающих техник Вопрос №36.

Все люди делятся на:

Варианты ответов:

1. Сенсорики и интуиты
2. Экстраверты и интроверты
3. оба варианта верны Вопрос №37.

Атрибуцией называется:

Варианты ответов:

1. Стремление человека быть в обществе других людей
2. Приписывание определенным группам людей специфических черт
3. Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей

Вопрос №38.

Адресат манипуляции в деловом общении — это:

Варианты ответов:

1. Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
2. Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
3. Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия Вопрос №39.

Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

Варианты ответов:

1. Определенного темпа речи
2. Информационных технологий
3. Устной речи Вопрос №40.

«Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

Варианты ответов:

1. Профессиональных интересов партнеров
2. Личностных, неделовых интересов партнеров
3. Деловых интересов партнеров

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

Выполнение реферата для формирования «Уметь» компетенции ОПК4

1. Современный руководитель и его профессионально значимые личностные качества.
2. Психологическая культура руководителя современного предприятия.
3. Этико-психологические особенности работы с людьми в условиях рыночных отношений.
4. Значение личного примера в формировании личности.

5. Организация своего дела: этико-психологический аспект.
6. Методы подбора персонала и их характеристика.
7. Характеристика методов стимулирования подчинённых с позиции профессиональной этики.
8. Наказание и поощрение: этико-психологический аспект.
9. Управление конфликтами в условиях современного предприятия.
10. Этикет в деятельности современного делового человека.
11. Межличностные взаимоотношения: этико-психологические аспекты любви.
12. Реклама в малом бизнесе с учетом требований профессиональной этики.
13. Этико-психологический аспект устройства на работу.
14. Свободная тема (по согласованию с преподавателем).

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

Деловая игра для формирования «Владеть» компетенции ОПК4 Деловая игра

«Поручение задания подчиненному».

Цель задания – провести деловую беседу с подчиненным по поводу поручения производственного задания:

- задание традиционное, плановое;
- задание экстремальное, внеплановое.

Подготовка к игре. В игре участвуют руководитель и подчиненный. Группа выступает в качестве наблюдателя. Исполняющему роль руководителя необходимо продумать возможное задание и выбрать должностное лицо (например, экономиста, специалиста по пожарной безопасности, инспектор по пожарному надзору и пр.), которому оно будет поручено.

Затем следует подготовиться по содержанию деловой беседы:

- объяснить задание и проинструктировать подчиненного; довести задачу до стадии понимания подчиненным ее сути; мотивировать подчиненного к добросовестному и качественному выполнению задания.

При доведении задачи до сознания подчиненного руководитель должен добиться, чтобы подчиненный четко себе представлял, что, когда, каким образом, в каких условиях, какими силами

и какими средствами, к какому сроку, с какими конечными результатами нужно сделать порученное задание.

В ходе деловой беседы руководитель должен получить ответы на следующие вопросы (чтобы принять правильное решение):

1. Сможет ли данный подчиненный выполнить предлагаемое задание?
2. Желает ли он выполнять данное задание?
3. В каком инструктировании и в какой степени он нуждается?

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Участник деловой игры продемонстрировал затруднения в понимании сути поставленной проблемы, отсутствие необходимых знаний и умений для решения проблемы, низкий уровень познавательной активности, затруднения в построении самостоятельных высказываний, в соотношении теоретических положений с практикой; обучающийся практически не принимал участия в деловой игре
Удовлетворительно	Участник деловой игры продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы, навыки обоснования путей решения проблемы без достаточного привлечения дополнительных источников, затруднения в логическом обосновании своих суждений при решении проблемы и оперировании специальными понятиями и терминами, в соотношении теоретических положений с практикой, пассивное участие в деловой игре
Хорошо	Участник деловой игры продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы, навыки формирования источниковой базы для обоснования путей решения проблемы, умение анализировать и обобщать материал, привлеченный для решения задания деловой игры, умение логично и самостоятельно обосновывать свои суждения при решении проблемы, но с незначительными неточностями или ошибками в излагаемом содержании; умение соотносить теоретические положения с практикой
Отлично	Участник деловой игры продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы, навыки формирования источниковой базы для обоснования путей решения проблемы, умение анализировать и обобщать материал, привлеченный для решения задания деловой игры, умение логично и самостоятельно, используя специальные термины и понятия, обосновывать свои суждения при решении проблемы, умение соотносить теоретические положения с практикой; активное участие в деловой игре

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Тема 1. Деловое общение: основные понятия, сущность коммуникативного взаимодействия в деловом общении, структуры, виды и функции.

1. Деловое общение как совокупность нравственных норм в процессе их производственной деятельности.
2. Специфика делового общения.
3. Деловое общение и его основные функции.

Тема 2. Общение как форма взаимодействия. Общение как восприятие.

4. Механизм межличностной перцепции.
5. «Эффекты возникающие при восприятии».
6. Атракция как процесс формирования привлекательности человека.

Тема 3. Основные правила приветствия. Правила рукопожатия Знакомство. Правила поведения в общественных местах

7. Межнациональные различия невербального общения.
8. Основные правила рукопожатия.
9. Знакомство.
10. Правила поведения в общественных местах

Тема 4. Деловые приемы: деловой завтрак, чай, бокал шампанского, барбекю, деловой обед, деловой ужин, обед-буфет, журфикс.

11. Встреча, приветствие, частные и общие беседы, ознакомление приглашенных с их местами за столом, аперитив: их роль в деловом приеме. Деловой протокол.

Тема 5. Визуальные средства общения.

12. Позиция за столом.
13. Столы для переговоров и их роль в деловом общении.

Тема 6. Акустические и тактильные средства общения. Паралингвистические и экстралингвистические средства общения.

14. Смех и его значение в психологии, культуре, общении.
15. Улыбка и ее значение в психологии, культуре, общении.

Тема 7. Деловая беседа: понятие, функции, этапы.

16. Условия завершения беседы.
17. Модель планирования деловой беседы.
18. Система планирования важных деловых бесед

Тема 8. Деловые переговоры: понятие, порядок ведения, подготовка к переговорам. Деловое совещание.

19. Подготовка к проведению совещания.
20. Основные стили ведения деловых совещаний: дипломатический или авторитарный.

Тема 9. Национальные стили ведения переговоров

21. Итальянские и испанские партнеры.
22. Шведская деловая этика.
23. Специфика формирования российского стиля делового общения.
24. Недостатки российских бизнесменов.

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/Незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено

Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

7. Ресурсное обеспечение дисциплины

Лицензионное программноинформационное обеспечение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Microsoft Windows 2. Microsoft Office 3. Google Chrome 4. Kaspersky Endpoint Security 5. «Антиплагиат.ВУЗ»
Современные профессиональные базы данных	<ol style="list-style-type: none"> 1. Консультант+ 2. http://www.garant.ru (ресурсы открытого доступа)
Информационные справочные системы	<ol style="list-style-type: none"> 1. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 2. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 3. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 4. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)
Интернет-ресурсы	<ol style="list-style-type: none"> 1. http://window.edu.ru - Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" 2. https://openedu.ru - «Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)
Материальнотехническое обеспечение	<p>Лекции: 3.5 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 20 посадочных места, Аудитория оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: - комплекты учебной мебели, - демонстрационное оборудование – проектор и компьютер - учебно-наглядные пособия</p> <p>Список ПО на ноутбуках: Microsoft Windows (Сублицензионный договор №Tr000153268 от 12-04-2017 Microsoft Imagine Premium Renewed Subscription 3 year), Microsoft Office(Сублицензионный договор №Tr000235407 от 16-03-2018), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security(стандартный Russian Edition 1000-1499 Node 2 year Education Renewal License от 20-09-2018 до 21-11-2020) Браузер Спутник (Свободно распространяемое ПО)</p>

Практические занятия (Семинары):

2.4 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

32 посадочных мест,

Аудитория оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:

- комплекты учебной мебели,
- демонстрационное оборудование – проектор и компьютеры,
- класс ПК, объединённых в локальную сеть, с выходом на эл.портал МФЮА

Список ПО на ноутбуках:

Microsoft Windows (Сублицензионный договор №Tr000153268 от 12-04-2017 Microsoft Imagine Premium Renewed Subscription 3 year),

Microsoft Office(Сублицензионный договор №Tr000235407 от 16-03-2018),

Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),

Kaspersky Endpoint Security(стандартный Russian Edition 1000-1499 Node 2 year Education Renewal License от 20-09-2018 до 21-11-2020).

Информационно-справочная система «Консультант – плюс» (Договор об информационной поддержке от 27 декабря 2013 года)

Браузер Спутник (Свободно распространяемое ПО)

Групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль:

2.6 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

26 посадочных мест,

Аудитория оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:

- комплекты учебной мебели,
- демонстрационное оборудование – проектор и компьютеры,
- класс ПК, объединённых в локальную сеть, с выходом на эл.портал МФЮА

Список ПО на ноутбуках:

Microsoft Windows (Сублицензионный договор №Tr000153268 от 12-04-2017 Microsoft Imagine Premium Renewed Subscription 3 year),

Microsoft Office(Сублицензионный договор №Tr000235407 от 16-03-2018),

Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),

Kaspersky Endpoint Security(стандартный Russian Edition 1000-1499 Node 2 year Education Renewal License от 20-09-2018 до 21-11-2020).

Информационно-справочная система «Консультант – плюс» (Договор об информационной поддержке от 27 декабря 2013 года)

Браузер Спутник (Свободно распространяемое ПО)

Промежуточная аттестация

3.5 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

20 посадочных места,

Аудитория оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:

- комплекты учебной мебели,
- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер
- учебно-наглядные пособия

Список ПО на ноутбуках:

Microsoft Windows (Сублицензионный договор №Tr000153268 от 12-04-2017 Microsoft Imagine Premium Renewed Subscription 3 year),

Microsoft Office(Сублицензионный договор №Tr000235407 от 16-03-2018),

Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),

Kaspersky Endpoint Security(стандартный Russian Edition 1000-1499 Node 2 year Education Renewal License от 20-09-2018 до 21-11-2020)

Браузер Спутник (Свободно распространяемое ПО)

8. Учебно-методические материалы

№	Автор	Название	Издательство	Год издания	Вид издания	Кол-во в библиотеке	Адрес электронного ресурса	Вид доступа
1	2	3	4	5	6	7	8	9
8.1 Основная литература								
8.1.1	Кузнецов И.Н.	Деловое общение	Дашков и К	2013	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/24780.html	по логину и паролю
8.1.2	Виговская М.Е. Лисевич А.В. Корионова В.О.	Психология делового общения	Ай Пи Эр Медиа	2016	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/44184.html	по логину и паролю
8.1.3	сост. Моттаева А.Б.	Основы государственного и муниципального управления	Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ	2017	Учебно-методическое пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/72603.html	по логину и паролю
8.2 Дополнительная литература								
8.2.2	Выходцева И.С.	Речевая культура делового общения	Вузовское образование	2016	учебнометодическое пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/54485.html	по логину и паролю
8.2.3	Виговская М.Е. Лисевич А.В. Корионова В.О.	Психология делового общения	Профобразование, Ай Пи Эр Медиа	2018	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/77001.html	по логину и паролю

9. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В МФЮА созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в МФЮА созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в университете комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<http://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой МФЮА по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию МФЮА для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться;
- педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;
- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются;
- печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.