

Аккредитованное образовательное частное учреждение высшего образования
«Московский финансово-юридический университет МФЮА»
Документальная информация о владельце:
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 05.03.2022 19:49:51
Уникальный программный ключ:
672b4d4e1ca30b0f66ad5b6309d064a94afcd9c652d927620ac07f8fdabb79
Рассмотрено и одобрено на заседании
учебно-методического совета

Протокол № 10 от 21.06.2021

Председатель совета


личная подпись

В.В. Шутенко
инициалы, фамилия

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе


личная подпись

В.В. Шутенко
инициалы, фамилия

« 21 » июня 2021 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 2021 г.

Год начала подготовки студентов - 2020

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины	Формирование основных теоретических знаний установления и поддержания делового общения между людьми и становления практических навыков студентов 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

Блок 1 «Дисциплины (модули)»	
Дисциплины и практики, знания и умения по которым необходимы как "входные" при изучении данной дисциплины	Основы духовно-нравственного образования Социология
Дисциплины, практики, ГИА, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	Государственная итоговая аттестация

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	основные нормы и принципы делового общения; основные принципы делового этикета; правила публичного выступления.	должен знать основные нормы и принципы делового общения; основные принципы делового этикета; правила публичного выступления.	Тест
Уметь	применять основные правила делового общения в практической деятельности; применять приемы риторики и аргументации.	должен уметь применять основные правила делового общения в практической деятельности; применять приемы риторики и аргументации.	Выполнение реферата
Владеть	практическими навыками эффективного делового общения; практическими навыками публичного выступления.	должен владеть практическими навыками эффективного делового общения; практическими навыками публичного выступления.	Презентация

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.	Деловое общение как совокупность нравственных норм в процессе их производственной деятельности.	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3	ОПК4 Знать ОПК4 Уметь ОПК4 Владеть
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.	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3	ОПК4 Знать ОПК4 Уметь ОПК4 Владеть
3.	Основные правила приветствия. Правила поведения в общественных местах	Знакомство. Правила приветствия для мужчин. Правила приветствия для женщин. Формы приветствий в различных странах. Правила этикета при приветствии. Роль головного убора в приветствии.	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3	ОПК4 Знать ОПК4 Уметь ОПК4 Владеть
4.	Этикет деловых приемов	Деловые приемы: деловой завтрак, чай, деловой обед, деловой ужин. Светские приемы. Приемы официальные и неофициальные. Организация и проведение приемов.	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3	ОПК4 Знать ОПК4 Уметь ОПК4 Владеть
5.	Визуальные средства общения.	Визуальные средства общения: жесты, походка, осанка, плечевой пояс и верхняя часть тела, голова, направление взгляда, визуальные контакты. Жесты, походка, пантомимика, мимика, проксемика в деловом общении. Роль имиджа в общении	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3	ОПК4 Знать ОПК4 Уметь ОПК4 Владеть

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.	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3	ОПК4 Знать ОПК4 Уметь ОПК4 Владеть
7.	Деловая беседа: понятие, функции, этапы.	Подготовительные мероприятия и начало деловой беседы. Ведение деловой беседы. Функции деловой беседы. Приемы начала беседы Информирование присутствующих.	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3	ОПК4 Знать ОПК4 Уметь ОПК4 Владеть
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.	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3	ОПК4 Знать ОПК4 Уметь ОПК4 Владеть
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.	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3	ОПК4 Знать ОПК4 Уметь ОПК4 Владеть
10.	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.	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3	ОПК4 Знать ОПК4 Уметь ОПК4 Владеть
11.	Проведение совещания	Ведение делового совещания. Подготовка к проведению совещания. Основные стили ведения деловых совещаний: дипломатический или авторитарный.	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3	ОПК4 Знать ОПК4 Уметь ОПК4 Владеть

Распределение бюджета времени по видам занятий с учетом формы обучения

Форма обучения: очная, 5 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	3	1	0	2	6
2.	3	2	0	1	6
3.	4	2	0	2	8
4.	4	2	0	2	6
5.	3	2	0	1	6
6.	4	2	0	2	6
7.	3	2	0	1	6
8.	3	2	0	1	6
9.	2	1	0	1	6
10.	2	1	0	1	6
11.	3	1	0	2	6
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	36	18	0	16	72

Форма обучения: очно-заочная, 6 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	4	2	0	2	8
2.	2	0	0	2	6
3.	2	0	0	2	8
4.	2	0	0	2	6
5.	2	0	0	2	8
6.	4	2	0	2	6
7.	1	0	0	1	6
8.	1	0	0	1	6
9.	1	0	0	1	8
10.	3	2	0	1	6
11.	4	2	0	2	8
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	28	8	0	18	80

Форма обучения: заочная, 6 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	2	1	0	1	8
2.	0	0	0	0	8
3.	1	0	0	1	8
4.	2	1	0	1	8
5.	1	0	0	1	8
6.	0	0	0	0	8
7.	2	1	0	1	8
8.	0	0	0	0	8
9.	1	0	0	1	8
10.	1	0	0	1	8
11.	2	1	0	1	10
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	14	4	0	8	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, программно-информационным 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;
- публикация результатов освоения ОПОП в личном кабинете в ЭИОС обучающегося;

Тест для формирования «Знать» компетенции ОПК4

Вопрос №1 .

Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

Варианты ответов:

1. Отрицательно
2. Положительно

Вопрос №2 .

Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

Варианты ответов:

1. Дистанция между общающимися
2. Мимика
3. Похлопывание по спине

Вопрос №3 .

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

Варианты ответов:

1. «Прочтением» стенических эмоций партнеров
2. Дискуссионным обсуждением проблем

Вопрос №4 .

Персональная дистанция в процессе общения:

Варианты ответов:

1. 120-350см
2. Свыше 350см
3. 50-120см

Вопрос №5 .

Кинесическими средствами невербального общения выступают:

Варианты ответов:

1. Мимика
2. Покашливание
3. Рукопожатие

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. Образ специалиста XXI века: этико-психологический портрет.
2. Этика в деловой карьере.
3. Мотивация персонала организации: этический аспект.
4. Гуманность личности как основа здоровья и счастья человека.
5. Развитие гуманных качеств личности.
6. Психологические и этические нормы и принципы профессионального общения.
7. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
8. Невербальные составляющие процесса общения.
9. Психологическая совместимость в профессиональной деятельности.
10. Этико-психологические основы переговорного процесса.
11. Стратегия и тактика ведения переговоров в бизнесе.
12. Официальные приемы в деловом бизнесе.
13. Управление коллективом в условиях современного предприятия.
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

Презентация для формирования «Владеть» компетенции ОПК4

Конфликты в деловом общении. Пути их разрешения.

Лидерство и руководство. Стили руководства.

Методы управленческого воздействия.

Особенности национального делового общения.

Профессиональная культура современного делового человека.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	В презентации не раскрыто содержание представляемой темы; имеются фактические (содержательные), орфографические и стилистические ошибки. Не представлен перечень источников. Цветовые, шрифтовые решения, расположение текстов и схем не соответствуют требованиям реализации принципа наглядности в обучении
Удовлетворительно	Презентация включает менее 8 слайдов основной части. В презентации не полностью раскрыто содержание представляемой темы, нечетко определена структура презентации, имеются содержательные, орфографические и стилистические ошибки (более трех), представлен перечень источников. Цветовые, шрифтовые решения, расположение текстов и схем соответствуют требованиям реализации принципа наглядности в обучении
Хорошо	Презентация включает менее 12 слайдов основной части. В презентации не полностью раскрыто содержание представляемой темы, четко определена структура презентации, имеются незначительные содержательные, орфографические и стилистические ошибки (не более трех), представлен перечень источников. Цветовые, шрифтовые решения, расположение текстов и схем в полной мере соответствуют требованиям реализации принципа наглядности в обучении

Отлично	Презентация включает не менее 12 слайдов основной части. В презентации полностью и глубоко раскрыто содержание представляемой темы, четко определена структура презентации, отсутствуют фактические (содержательные), орфографические и стилистические ошибки, представлен перечень источников. Цветовые, шрифтовые решения, расположение текстов и схем соответствуют требованиям реализации принципа наглядности в обучении
---------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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. Аттракция как процесс формирования привлекательности человека.

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

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

Тема 4. Этикет деловых приемов

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

Тема 5. Визуальные средства общения.

12. Визуальные средства общения: жесты, походка, осанка, плечевой пояс и верхняя часть тела, голова, направление взгляда, визуальные контакты.
13. Жесты, походка, пантомимика, мимика, проксемика в деловом общении.
14. Роль имиджа в общении

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

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

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

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

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

20. Деловые и коммерческие переговоры.
21. Подготовка к проведению совещания.
22. Основные стили ведения деловых совещаний: дипломатический или авторитарный.

Тема 9. Национальные стили ведения переговоров

23. Национальные стили ведения коммерческих переговоров.
24. Специфика формирования российского стиля делового общения.

Тема 10. Аргументация

25. 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.

Тема 11. Проведение совещания

26. Ведение делового совещания.

27. Подготовка к проведению совещания.

28. Основные стили ведения деловых совещаний: дипломатический или авторитарный.

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 программно-информационное обеспечение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Microsoft Windows (лицензионное программное обеспечение) 2. Microsoft Office (лицензионное программное обеспечение) 3. Google Chrome (свободно-распространяемое программное обеспечение) 4. Браузер Спутник (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного производства) 5. Kaspersky Endpoint Security (лицензионное программное обеспечение) 6. «Антиплагиат.ВУЗ» (лицензионное программное обеспечение)
Современные профессиональные базы данных	<ol style="list-style-type: none"> 1. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства) 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)
Материально-техническое обеспечение	<p>Учебные аудитории для проведения:</p> <p>занятий лекционного типа, обеспеченные наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.</p>

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
9.1 Основная литература								
9.1.1	Титова Л.Г.	Деловое общение	ЮНИТИ-ДАНА	2017	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/71212.html	по логину и паролю
9.1.2	Дорошенко В.Ю. Зотова Л.И. Лавриненко В.Н. Островский Э.В. Подвойская Л.Т. Ратников В.П. Скрипкина Ж.Б. Титова Л.Г. Уледова И.А. Чернышева Л.И. Юдин В.В.	Психология и этика делового общения	ЮНИТИ-ДАНА	2017	учебник	-	http://www.iprbookshop.ru/81834.html	по логину и паролю
9.1.3	Бабаева А.В. Мамина Р.И.	Деловое общение и деловой этикет	Петрополис	2019	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/84671.html	по логину и паролю
9.2 Дополнительная литература								
9.2.1	Ивлева Т.Н.	Деловое общение	Кемеровский государственный институт культуры	2014	практикум	-	http://www.iprbookshop.ru/55223.html	по логину и паролю

9.2.2	Горлова Е.А. Журавлёва О.В.	Риторика делового общения (в рамках курса «Русский язык и культура речи»)	Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ	2016	учебно-методическое пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/58833.html	по логину и паролю
9.2.3	Афанасьева Е.А.	Психология общения. Часть 1	Вузовское образование	2014	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/19277.html	по логину и паролю
9.2.4	Выходцева И.С.	Речевая культура делового общения	Вузовское образование	2016	учебно-методическое пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/54485.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.

Год начала подготовки студентов - 2020