


Аккредитованное образовательное частное учреждение высшего образования  
«Московский финансово-юридический университет МФЮА»  
Информация о владельце:  
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 05.03.2022 19:45:02  
Уникальный программный ключ:  
672b4d4e1ca30b0f66ad5b6309d064a94afcfdbc652d927620ac07f8fdabb79  
Рассмотрено и одобрено на заседании  
учебно-методического совета

Протокол № 11 от 26.07.2021

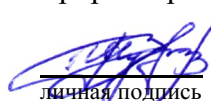
Председатель совета

  
личная подпись

В.В. Шутенко  
инициалы, фамилия

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

  
личная подпись

В.В. Шутенко  
инициалы, фамилия

« 26 » июля 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: 2 (з.е.)

Всего учебных часов: 72 (ак. час.)

Формы промежуточной аттестации	СЕМЕСТР		
	очная	очно-заочная	заочная
Зачет	4	6	6

Москва 2021 г.

Год начала подготовки студентов - 2021

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины	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	<p>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.</p> <p>Овладение основными способами формирования коммуникативных способностей человека.</p> <p>Формирование практических навыков риторики, делового взаимодействия и психологического воздействия на собеседника.</p>

## 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	Иностранный язык Русский язык и культура речи
Дисциплины, практики, ГИА, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	<p>Деловой этикет</p> <p>Основы управления персоналом</p> <p>Принятие и исполнение государственных решений</p> <p>Связи с общественностью в органах власти</p> <p>Служебные споры и конфликты на государственной и муниципальной службе</p>

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

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

Индикатор	Название	Планируемые результаты обучения	ФОС
	ОПК7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации		
ОПК-7.1	Знать: внутриорганизационные и межведомственные коммуникации	Обладать знаниями внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	Тест
ОПК-7.2	Уметь: осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Обладать умением осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Деловая игра

ОПК-7.3	Владеть: навыками внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Владение навыками внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Выполнение реферата
---------	---	---	---------------------

## 4. Структура и содержание дисциплины

### Тематический план дисциплины

№	Название темы	Содержание	Литература	Индикаторы
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. Специфика делового общения. Деловое общение и его основные функции. Видовая структура общения. Коммуникативная сторона общения.	9.1.1, 9.2.1, 9.1.2, 9.2.2, 9.1.3, 9.2.3, 9.2.4	ОПК-7.1 ОПК-7.2
2.	Общение как взаимодействие. 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).	9.1.1, 9.2.1, 9.1.2, 9.2.2, 9.1.3, 9.2.3, 9.2.4	ОПК-7.1 ОПК-7.3
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.	9.1.1, 9.2.1, 9.1.2, 9.2.2, 9.1.3, 9.2.3, 9.2.4	ОПК-7.1
4.	Этикет деловых приемов	Этикет деловых приемов. Светские приемы. Приемы официальные и неофициальные. Организация и проведение приемов: Выбор вида приема. Специфика составления списка приглашенных лиц. Заблаговременная рассылка приглашений. Составление плана рассадки за столом (на завтраке, обеде и ужине). Составление меню. Сервировка стола. Подготовка тостов и речей (на приемах с рассадкой).	9.1.1, 9.2.1, 9.1.2, 9.2.2, 9.1.3, 9.2.3, 9.2.4	ОПК-7.1

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.	9.1.1, 9.2.1, 9.1.2, 9.2.2, 9.1.3, 9.2.3, 9.2.4	ОПК-7.1
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.	9.1.1, 9.2.1, 9.1.2, 9.2.2, 9.1.3, 9.2.3, 9.2.4	ОПК-7.1
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.	9.1.1, 9.2.1, 9.1.2, 9.2.2, 9.1.3, 9.2.3, 9.2.4	ОПК-7.1
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.	9.1.1, 9.2.1, 9.1.2, 9.2.2, 9.1.3, 9.2.3, 9.2.4	ОПК-7.1

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. Особенности официальных переговоров с японцами. Корейские предприниматели на переговорах.	9.1.1, 9.2.1, 9.1.2, 9.2.2, 9.1.3, 9.2.3, 9.2.4	ОПК-7.1
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.	9.1.1, 9.2.1, 9.1.2, 9.2.2, 9.1.3, 9.2.3, 9.2.4	ОПК-7.1

### Распределение бюджета времени по видам занятий с учетом формы обучения

#### Форма обучения: очная, 4 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	4	2	0	2	4
2.	4	2	0	2	4
3.	4	2	0	2	4
4.	4	2	0	2	4
5.	3	2	0	1	4
6.	3	2	0	1	4
7.	2	1	0	1	4
8.	2	1	0	1	4
9.	2	1	0	1	2
10.	2	1	0	1	2
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	32	16	0	14	40

#### Форма обучения: очно-заочная, 6 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	1.5	1	0	0.5	4
2.	1.5	1	0	0.5	4

3.	2	1	0	1	4
4.	1	1	0	0	4
5.	2	1	0	1	4
6.	2	1	0	1	4
7.	2	1	0	1	6
8.	2	1	0	1	6
9.	2	1	0	1	6
10.	2	1	0	1	6
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	20	10	0	8	52

### Форма обучения: заочная, 6 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	0.5	0.5	0	0	4
2.	0.5	0.5	0	0	4
3.	1.5	0.5	0	1	4
4.	1.5	0.5	0	1	6
5.	1.5	0.5	0	1	6
6.	1.5	0.5	0	1	6
7.	1.5	0.5	0	1	6
8.	1.5	0.5	0	1	6
9.	1	0	0	1	6
10.	1	0	0	1	6
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	14	4	0	8	58

## 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 «ОПК-7.1»

Вопрос №1 .

Надо ли стучаться, входя в чужой служебный кабинет в рабочее время?

*Варианты ответов:*

1. Да
2. Нет
3. Только в кабинет начальника

Вопрос №2 .

Общее количество украшений по международному протоколу не должно превышать:

*Варианты ответов:*

1. 3 предметов
2. 5 предметов
3. 13 предметов

Вопрос №3 .

К каждому незнакомому человеку полагается обращаться на «вы», если он достиг возраста...

*Варианты ответов:*

1. 12 лет
2. 16 лет
3. 18 лет

Вопрос №4 .

Уходя из ресторана, мужчина должен:

*Варианты ответов:*

1. Сначала подать одежду женщине, а потом одеться сам
2. Сначала одеться сам, а затем одеть даму
3. Позволить одевать свою даму гардеробщику

Вопрос №5 .

По современным правилам этикета первым должен выходить из лифта:

*Варианты ответов:*

1. Мужчина
2. Женщина
3. Тот, кто стоит ближе к двери

### 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

### Деловая игра для формирования «ОПК-7.2»

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 соотнесении 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 соотнесении 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

### Выполнение реферата для формирования «ОПК-7.3»

Тематика рефератов:

1. Основные модели деловых коммуникаций.
2. Этика и этикет деловой коммуникации.
3. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
4. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
5. Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, Страны Европы).
6. Специфика деловых переговоров с представителями Стран Востока.
7. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры делового общения.
8. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления.
9. Развитие и роль телекоммуникационных систем для деловых коммуникаций. Особенности деловой коммуникации в социальных сетях.
10. Вербальные и невербальные средства и их функция в деловой коммуникации.
11. Значение невербальной стороны коммуникации в межкультурных деловых коммуникациях.
12. Специфика телефонных переговоров.
13. Ведение профессионального диалога с клиентом по телефону.
14. Запрещенные приемы в переговорах.
15. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.
16. Техники убеждения в переговорах.
17. Виды и способы презентации. Техника успешных презентаций. Основные ошибки при проведении презентаций.
18. Гендерные тенденции в деловых коммуникациях.
19. Особенности культуры письменной и устной речи в деловом общении.

### 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

### 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. Виды коммуникативного процесса.
2. Знаковые системы общения.
3. Нормы приближения человека к партнеру по общению.
4. Визуальные контакты в деловом общении.
5. «Формула интимности» в общении.
6. Бизнес – построение коммуникативного взаимодействия с партнерами.

## *Тема 2. Общение как взаимодействие. Общение как восприятие*

7. Термин «социальная перцепция».
8. Механизм межличностной перцепции.
9. «Эффекты возникающие при восприятии».
10. Аттракция как процесс формирования привлекательности человека.

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

11. Визитная карточка как эффективный инструмент коммуникации.
12. Общепринятые формы обращения.
13. Официальные обращения. Особые формы обращения.
14. Межнациональные различия невербального общения.
15. Основные правила рукопожатия.
16. Знакомство.
17. Правила поведения в общественных местах

## *Тема 4. Этикет деловых приемов*

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

## *Тема 5. Визуальные средства общения*

20. Особенности «языка» глаз.
21. Техника включения и исключения партнера из разговора.
22. Позиция за столом.
23. Столы для переговоров и их роль в деловом общении.

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

24. Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения
25. Роль невербальных сигналов в культуре деловых отношений.
26. Смех и его значение в психологии, культуре, общении.
27. Улыбка и ее значение в психологии, культуре, общении.

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

28. Приемы завершения беседы.
29. Приемы ускорения принятия решения.
30. Условия завершения беседы.
31. Модель планирования деловой беседы.
32. Система планирования важных деловых бесед.

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

33. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.
34. Ведение делового совещания.
35. Подготовка к проведению совещания.
36. Основные стили ведения деловых совещаний: дипломатический или авторитарный.

## *Тема 9. Национальные стили ведения переговоров*

37. Арабский стиль ведения коммерческих переговоров. Итальянские и испанские партнеры.

38. Шведская деловая этика.
39. Специфика формирования российского стиля делового общения.
40. Недостатки российских бизнесменов.

#### Тема 10. Аргументация

41. Обоснование выдвигаемых положений: методы аргументации.
42. Деловая беседа: спекулятивные методы аргументирования, способы аргументирования, правила убедительной аргументации.
43. Тактики аргументирования.
44. Приемы завершения беседы.
45. Приемы ускорения принятия решения.
46. Условия завершения беседы.
47. Модель планирования деловой беседы.
48. Система планирования важных деловых бесед.

#### 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 и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Microsoft Windows (лицензионное программное обеспечение)</li> <li>2. Microsoft Office (лицензионное программное обеспечение)</li> <li>3. Google Chrome (свободно-распространяемое программное обеспечение)</li> <li>4. Браузер Спутник (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного производства)</li> <li>5. Kaspersky Endpoint Security (лицензионное программное обеспечение)</li> <li>6. «Антиплагиат.ВУЗ» (лицензионное программное обеспечение)</li> </ol>
Современные профессиональные базы данных	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства)</li> <li>2. <a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a> (ресурсы открытого доступа)</li> </ol>

Информационные справочные системы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.ru</a> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа)</li> <li>2. <a href="https://www.rsl.ru">https://www.rsl.ru</a> - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа)</li> <li>3. <a href="https://link.springer.com">https://link.springer.com</a> - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа)</li> <li>4. <a href="https://zbmath.org">https://zbmath.org</a> - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)</li> </ol>
Интернет-ресурсы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a> - Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"</li> <li>2. <a href="https://openedu.ru">https://openedu.ru</a> - «Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)</li> </ol>
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	Курганская М.Я.	Деловые коммуникации	Московский гуманитарный университет	2013	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/22455.html">http://www.iprbookshop.ru/22455.html</a>	по логину и паролю
9.1.2	сост. Сахнюк Т.И.	Деловые коммуникации	Ставропольский государственный аграрный университет	2013	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/47297.html">http://www.iprbookshop.ru/47297.html</a>	по логину и паролю
9.1.3	Троянская А.И.	Деловая этика	Ай Пи Эр Медиа	2019	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/83263.html">http://www.iprbookshop.ru/83263.html</a>	по логину и паролю
9.2 Дополнительная литература								
9.2.1	Борисенко В.П. Колношенко В.И. Колношенко О.В. Курганская М.Я. Петрова А.М.	Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управлении. Деловые коммуникации. Выпуск 8	Московский гуманитарный университет	2014	терминологический словарь	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/39688.html">http://www.iprbookshop.ru/39688.html</a>	по логину и паролю
9.2.2	Емельянова Е.А.	Деловые коммуникации	Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроник и, Эль Контент	2014	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/72086.html">http://www.iprbookshop.ru/72086.html</a>	по логину и паролю

9.2.3	Разумовская В.А. Климович Н.В. Валькова Ю.Е.	Профессионально ориентированная коммуникация на английском языке для экономистов = Professionally-oriented Communication in English for Economists	Сибирский федеральный университет	2018	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/84101.html">http://www.iprbookshop.ru/84101.html</a>	по логину и паролю
9.2.4	Зорина Е.Е.	Business writing for economists and managers = Деловая корреспонденция для экономистов и менеджеров	Ай Пи Ар Медиа	2019	учебно-методическое пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/85502.html">http://www.iprbookshop.ru/85502.html</a>	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 - 2021