

Аккредитованное образовательное частное учреждение высшего образования
 «Московский финансово-юридический университет МФЮА»
 Информация о владельце:
 ФИО: Забелин Алексей Григорьевич
 Должность: Ректор
 Дата подписания: 08.09.2022 18:17:39
 Уникальный программный ключ:
 672b4d4e1ca30b0f66ad5b6309d064a94afcd9bc652d927620ac07f8fdabb79
 Рассмотрено и одобрено на заседании
 учебно-методического совета

УТВЕРЖДАЮ

Проректор



О.А. Минаева
 личная подпись инициалы, фамилия

« 14 » марта 2022 г.

Протокол № 7 от 14.03.2022

Председатель совета



Г.С. Горшков
 инициалы, фамилия

канд. пед. наук Гальцева Ирина Анатольевна
 (уч. звание, степень, ФИО авторов программы)

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Деловое общение

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки (специальность): 38.03.02 Менеджмент
 (код, наименование без кавычек)

ОПОП: Производственный менеджмент
 (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	4	6	6

Москва 2022 г.

Год начала подготовки студентов - 2022

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	Управление персоналом

3. Требования к результатам освоения дисциплины

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

Индикатор	Название	Планируемые результаты обучения	ФОС
УК4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)			
УК-4.1	Знать: принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации	Знает принципы построения устного и письменного высказывания; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации	Тест
УК-4.2	Уметь: применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках	Умеет применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения; методикой составления суждения в межличностном деловом общении	Деловая игра

УК-4.3	Владеть: навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранных языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках	Владеет навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме; методикой составления суждения в межличностном деловом общении	Выполнение реферата
ПК1 Способен собирать, обрабатывать, анализировать и интерпретировать информацию, определять источники и направления ее поиска, формировать базы данных для обеспечения управленческих решений и процессов производственного и функционального менеджмента			
ПК-1.1	Знать: методики сбора и обработки информации, источники и направления ее поиска, методы анализа и интерпретации информации; технологии формирования базы данных для обеспечения управленческих решений и процессов производственного и функционального менеджмента	Знает методики сбора и обработки информации, источники и направления ее поиска, методы анализа и интерпретации информации	Тест
ПК-1.2	Уметь: собирать и обрабатывать информацию, определять источники и направления ее поиска, осуществлять анализ и интерпретацию информации, формировать базы данных для обеспечения управленческих решений и процессов производственного и функционального менеджмента	Умеет собирать и обрабатывать информацию, определять источники и направления ее поиска, осуществлять анализ и интерпретацию информации	Практическое задание
ПК-1.3	Владеть: навыками применения методов, способов и технологий поиска, сбора, обработки, системного анализа, интерпретации информации; навыками формирования базы данных для обеспечения управленческих решений и процессов производственного и функционального менеджмента	Владеет навыками применения методов, способов и технологий поиска, сбора, обработки, системного анализа, интерпретации информации	Эссе

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.	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.2.5, 9.2.6, 9.1.2, 9.1.3	УК-4.1 УК-4.2

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).	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.2.5, 9.2.6, 9.1.2, 9.1.3	УК-4.1 УК-4.2
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.	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.2.5, 9.2.6, 9.1.2, 9.1.3	УК-4.1 УК-4.3
4.	Деловые приемы: деловой завтрак, чай, бокал шампанского, барбекю, деловой обед, деловой ужин, обед-буфет, журфикс.	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).	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.2.5, 9.2.6, 9.1.2, 9.1.3	УК-4.1
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.	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.2.5, 9.2.6, 9.1.2, 9.1.3	УК-4.1
6.	Акустические и тактильные средства общения. Паралингвистические и экстралингвистические средства общения. Смех и улыбка.	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.	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.2.5, 9.2.6, 9.1.2, 9.1.3	ПК-1.1 ПК-1.2

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.	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.2.5, 9.2.6, 9.1.2, 9.1.3	ПК-1.1 ПК-1.3
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.	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.2.5, 9.2.6, 9.1.2, 9.1.3	ПК-1.1
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.	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.2.5, 9.2.6, 9.1.2, 9.1.3	ПК-1.1
10.	Деловое общение реализация в различных формах:	В целом деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон). В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить (по желанию участников) в любой момент. Деловое общение реализуется в различных формах: - деловая беседа, - деловые переговоры, - деловые совещания, - публичные выступления.	9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.1.1, 9.2.5, 9.2.6, 9.1.2, 9.1.3	ПК-1.1

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.	6	2	0	4	10
2.	6	2	0	4	10
3.	6	2	0	4	10
4.	6	2	0	4	8
5.	3	1	0	2	6
6.	3	1	0	2	6
7.	3	1	0	2	4
8.	3	1	0	2	2
9.	3	1	0	2	2
10.	3	1	0	2	2
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	44	14	0	28	64

Форма обучения: очно-заочная, 6 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	2	2	0	0	10
2.	2	2	0	0	10
3.	4	2	0	2	10
4.	4	2	0	2	10
5.	4	2	0	2	10
6.	4	2	0	2	4
7.	3	1	0	2	4
8.	3	1	0	2	4
9.	3	1	0	2	4
10.	3	1	0	2	4
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	34	16	0	16	74

Форма обучения: заочная, 6 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	1	1	0	0	7
2.	1	0	0	1	9
3.	1	0	0	1	9
4.	1	0	0	1	9

5.	1	1	0	0	9
6.	1	0	0	1	9
7.	2	1	0	1	9
8.	2	1	0	1	9
9.	1	0	0	1	10
10.	1	0	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 «ПК-1.1»

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 .

По современным правилам этикета первым должен выходить из лифта:

Варианты ответов:

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

Вопрос №5 .

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

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

Практическое задание для формирования «ПК-1.2»

1. Подготовить беседу с клиентом лицом к лицу и по телефону.
2. Использование «позитивных» вопросов. В зависимости от постановки вопроса «негативной» («У вас нет такой услуги?») или «позитивной» («Вы ведь позвоните мне завтра вечером?») можно отчасти предвидеть и управлять ответом собеседника. Используя «позитивную» постановку вопроса, заполните таблицу

«Негативная» постановка вопроса	«Позитивная» постановка вопроса
1. Не затруднит ли вас это сделать?	Вы ведь сможете это сделать? Вы мне поможете?
2. У вас нет такой услуги?	
3. Вы не находите, что это выгодное предложение?	
4. У вас не найдется для меня 5 минут?	
5. Вы не позвоните мне сегодня вечером?	
6. Вы не поможете мне в этом вопросе?	

1. Дать определение понятия «взаимодействия» одного из следующих социологов – Зиммель, Мид, Хоманс, Парсонс, Сорокин, Дюркгейм и др.
2. Составления таблицы сопоставления жестов, мимики, поз в невербальной коммуникации разных стран мира с целью выявления национальных особенностей.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Работа выполнена не полностью и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов
Удовлетворительно	Работа выполнена не полностью, но не менее 50% объема, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки
Хорошо	Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допущена одна ошибка или не более двух недочетов и обучающийся может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя
Отлично	Работа выполнена в полном объеме без ошибок с соблюдением необходимой последовательности действий

Эссе для формирования «ПК-1.3»

1. Основные этические проблемы на макроуровне деловых отношений.
2. Основные этические проблемы на микроуровне деловых отношений.
3. Сильные и слабые стороны своего умения общаться.
4. Правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.
5. Влияние мимики и жестов на заключение договоров.
6. Охарактеризуйте роль культуры речи в деловом общении.
7. Охарактеризуйте значение умения слушать в деловом общении.
8. Составьте и произнесите публичное поздравительное выступление.
9. Разработайте этические рекомендации к ведению служебного телефонного разговора (для менеджеров, специалистов по работе с молодежью).
10. Охарактеризуйте национальные особенности поведения внешнего облика деловых людей (на выбор).
11. Почему деловому человеку (специалисту по работе с молодежью) необходимо знать особенности национального этикета?
12. Какова роль комплимента в общении?
13. Каковы общие правила и национальные особенности вручения подарков?
14. Каковы, по Вашему мнению, причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Тема эссе нераскрыта, отсутствует связь между частями работы; выводы не вытекают из основной части
Удовлетворительно	Тема раскрывается не полностью, допущены отклонения от нее или отдельные ошибки в изложении фактического материала; обнаруживается недостаточное умение делать выводы и обобщения; материал излагается достаточно логично, но имеются отдельные нарушения последовательности выражения мыслей; выводы не полностью соответствуют содержанию основной части

Хорошо	Достаточно полно и убедительно раскрывается тема с незначительными отклонениями от нее; обнаруживаются хорошие знания материала и умение пользоваться ими для обоснования своих мыслей, а также делать выводы и обобщения; логическое и последовательное изложение текста работы; написано правильным литературным языком, стилистически соответствует содержанию; имеются единичные фактические неточности, незначительные нарушения последовательности в изложении мыслей; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части
Отлично	Содержание работы полностью соответствует теме; глубоко и аргументировано раскрывается тема, что свидетельствует об отличном знании проблемы и дополнительных материалов, необходимых для ее освещения; стройное, логическое и последовательное изложение мыслей; написано правильным литературным языком и стилистически соответствует содержанию; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части

Тест для формирования «УК-4.1»

Вопрос №1 . Международная имиджевая политика – это:

Варианты ответов:

1. Оригинальное графическое изображение, символ, обозначающий (компанию, фирму), используемое в международных СМИ
2. Целенаправленное позиционирование и манипулирование специализированными политико-культурными, экономико-географическими и другими образами
3. Единый художественно-графический подход к оформлению всей совокупности рекламных материалов для международных СМИ

Вопрос №2 .

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

Варианты ответов:

1. Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия.
2. Личностно-психологических сил манипулятора.
3. Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями.

Вопрос №3 .

Американский стиль ведения переговоров –

Варианты ответов:

1. Хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявления дружелюбия и открытости, не слишком официальная атмосфера;
2. Характерен деловой настрой, без лишних разговоров, что присуще британскому образу жизни консерватизм;
3. Избегают официальных обсуждений вопросов один на один. Они стараются сохранить во время переговоров сохранить свою независимость.

Вопрос №4 .

Китайский стиль ведения переговоров-

Варианты ответов:

1. Чёткое разделения отдельных этапов деловых встреч, первоначальное уточнение позиций, их обсуждение и заключительная стадия переговоров;
2. Обладает большой сухостью и педантичностью. Строгая расчётливостью. Вступать в переговоры только тогда, когда есть уверенность нахождения решения;
3. Характерен деловой настрой, без лишних разговоров, что присуще британскому образу жизни

консерватизм.

Вопрос №5 .

Английский стиль ведения переговоров –

Варианты ответов:

1. Избегают официальных обсуждений вопросов один на один. Они стараются сохранить во время переговоров свою независимость;
2. Хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявления дружелюбия и открытости, не слишком официальная атмосфера.
3. Характерен деловой настрой, без лишних разговоров, что присуще британскому образу жизни консерватизм;

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 «УК-4.2»

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 «УК-4.3»

1. Понятие делового общения, его значение, виды.
2. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности.
3. Значение делового общения. Виды делового общения:
4. Барьеры делового общения: социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, организационные, смысловые и др.
5. Стили слушания (выяснение, перефразирование, резюмирование).
6. Особенности организации деловых форм общения.
7. Характеристика основных форм: деловые переговоры, деловая беседа, деловое совещание, деловая дискуссия, публичное выступление.
8. Деловые переговоры: их характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров; способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
9. Переговорный процесс.
10. Коммуникативные барьеры, возникающие при прохождении переговорного процесса и способы их преодоления.
11. Публичное выступление как форма делового общения.
12. Этические формы и модели делового общения.
13. Этикет деловых отношений, их социальный статус, место в служебной иерархии, профессии, национальности, вероисповедования, возраста, пола, характера.
14. Корпоративная этика.
15. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя.
16. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении.
17. Факторы, влияющие на формирование имиджа руководителя образовательного учреждения (модель поведения, внешность, манеры и др.).
18. Элементы имиджа делового мужчины/деловой женщины.

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

18. 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.

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

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

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

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

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

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

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

Тема 9. Национальные стили ведения переговоров

33. Арабский стиль ведения коммерческих переговоров. Итальянские и испанские партнеры.
34. Шведская деловая этика.
35. Специфика формирования российского стиля делового общения.
36. Недостатки российских бизнесменов.

Тема 10. Деловое общение реализация в различных формах:

37. Деловое общение реализуется в различных формах
38. Основными этапами деловой беседы являются

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"> 1. Microsoft Windows (лицензионное программное обеспечение) 2. Microsoft Office (лицензионное программное обеспечение) 3. Google Chrome (свободно распространяемое программное обеспечение) 4. Kaspersky Endpoint Security (лицензионное программное обеспечение) 5. Спутник (свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства) 6. AnyLogic (свободно распространяемое программное обеспечение) 7. Microsoft Visual Studio (лицензионное программное обеспечение) 8. iTALC (свободно распространяемое программное обеспечение) 9. ArgoUML (свободно распространяемое программное обеспечение) 10. ARIS EXPRESS (свободно распространяемое программное обеспечение) 11. Erwin (свободно распространяемое программное обеспечение) 12. Inkscape (свободно распространяемое программное обеспечение) 13. Maxima (свободно распространяемое программное обеспечение) 14. Microsoft SQL Server Management Studio (лицензионное программное обеспечение) 15. Microsoft Visio (лицензионное программное обеспечение) 16. MPLAB (свободно распространяемое программное обеспечение) 17. Notepad++ (свободно распространяемое программное обеспечение) 18. Oracle VM VirtualBox (свободно распространяемое программное обеспечение) 19. Paint .NET (свободно распространяемое программное обеспечение) 20. SciLab (свободно распространяемое программное обеспечение) 21. WinAsm (свободно распространяемое программное обеспечение) 22. GNS 3 (свободно распространяемое программное обеспечение) 23. Антиплагиат. Вуз (лицензионное программное обеспечение) 24. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства) 25. 1С:Предприятие 8.3 (лицензионное программное обеспечение) 26. «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"> http://window.edu.ru - Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" https://openedu.ru - «Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)
Материально-техническое обеспечение	<p>Учебные аудитории для проведения: 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> <p>Лаборатории и кабинеты:</p> <ol style="list-style-type: none"> Учебная аудитория Лаборатория информатики Компьютерный класс, включая оборудование: Комплекты учебной мебели, демонстрационное оборудование – проектор и компьютер, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, доска, персональные компьютеры

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	Троянская А.И.	Деловая этика	Ай Пи Эр Медиа	2019	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/83263.html	по логину и паролю
9.1.2	Асташина О.В.	Деловые коммуникации	Вузовское образование	2021	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/117617.html	по логину и паролю
9.1.3	Измайлова М.А.	Деловое общение	Дашков и К	2021	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/107778.html	по логину и паролю
9.2 Дополнительная литература								
9.2.1	Курганская М.Я.	Деловые коммуникации	Московский гуманитарный университет	2013	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/22455.html	по логину и паролю
9.2.2	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	-	http://www.iprbookshop.ru/39688.html	по логину и паролю
9.2.3	сост. Сахнюк Т.И.	Деловые коммуникации	Ставропольский государственный аграрный университет	2013	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/47297.html	по логину и паролю

9.2.4	Емельянова Е.А.	Деловые коммуникации	Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроник и, Эль Контент	2014	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/72086.html	по логину и паролю
9.2.5	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	-	http://www.iprbookshop.ru/84101.html	по логину и паролю
9.2.6	Зорина Е.Е.	Business writing for economists and managers = Деловая корреспонденция для экономистов и менеджеров	Ай Пи Ар Медиа	2019	учебно-методическое пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/85502.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.