

Аккредитованное образовательное частное учреждение высшего образования
«Московский финансово-юридический университет МФЮА»
Информация о владельце:
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2022 18:18:19
Уникальный программный ключ:
672b4d4e1ca30b0f66ad5b6309d064a94afcd9bc652d927620ac07f8fdabb79
Рассмотрено и одобрено на заседании
учебно-методического совета

УТВЕРЖДАЮ

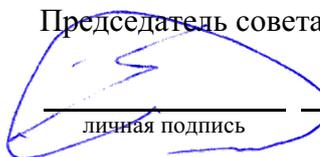
Проректор

 О.А. Минаева
личная подпись инициалы, фамилия

« 14 » марта 2022 г.

Протокол № 7 от 14.03.2022

Председатель совета


Г.С. Горшков
личная подпись 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): 42.03.01 Реклама и связи с общественностью
(код, наименование без кавычек)

ОПОП: Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере
(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	6	5	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 студентов в сфере деловых коммуникаций для достижения поставленных целей и задач в рамках современного бизнеса и коммерческого партнерства.
Задачи дисциплины	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
Дисциплины, практики, ГИА, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	Деловые бизнес-коммуникации и современная пресс-служба Планирование и проведение коммуникационных кампаний Социальная реклама

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	Знает принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации	обладает знаниями специфики делового общения, его основные функции, закономерности деловой коммуникации	Тест
УК-4.2	Применяет на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках	обладает умениями применять на практике основные правила делового приветствия, правила обращения и правила представления в мире бизнеса, роль визитной карточки как эффективного инструмента коммуникации, общепринятые формы обращения, официальные обращения, межнациональные различия невербального общения, правила поведения в общественных местах	Выполнение реферата

УК-4.3	Владеет навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках	обладает навыками работы с текстами на иностранном языке, умениями формирования выводов на русском и иностранном языках	Презентация
УК5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах			
УК-5.1	Знает закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте	обладает знаниями этапов социально-исторического развития культур в этическом и философском контексте	Тест
УК-5.2	Понимает и воспринимает разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах	обладает умениями анализировать общество в различных контекстах	Эссе
УК-5.3	Владеет простейшими методами адекватного восприятия межкультурного разнообразия общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах; навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения	обладает навыками восприятия многонационального общества и общения в многообразии современного мира	Презентация
ОПК1 Способен создавать востребованные обществом и индустрией медиатексты и (или) медиапродукты, и (или) коммуникационные продукты в соответствии с нормами русского и иностранного языков, особенностями иных знаковых систем			
ОПК-1.1	Выявляет отличительные особенности медиатекстов, и (или) медиапродуктов, и (или) коммуникационных продуктов разных медиасегментов и платформ	обладает знаниями специфики медиатекстов и коммуникационных продуктов	Тест
ОПК-1.2	Осуществляет подготовку текстов рекламы и связей с общественностью и (или) иных коммуникационных продуктов различных жанров и форматов в соответствии с нормами русского и иностранного языков, особенностями иных знаковых систем	обладает умениями осуществлять подготовку текстов рекламы и связей с общественностью в соответствии с нормами различных языков, особенностями знаковых систем	Контрольная работа

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.	9.2.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.2	УК-4.1 УК-4.2
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, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.2	УК-4.1 УК-4.3
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. Визитная карточка как эффективный инструмент коммуникации. Общепринятые формы обращения. Официальные обращения. Особые формы обращения. Межнациональные различия невербального общения. Основные правила рукопожатия. Знакомство. Правила поведения в общественных местах	9.2.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.2	УК-4.1

4.	Деловые приемы: деловой завтрак, чай, барбекю, деловой обед, деловой ужин, обед-буфет, журфикс.	Этикет деловых приемов. Светские приемы. Приемы официальные и неофициальные. Организация и проведение приемов: Выбор вида приема.	9.2.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.2	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. Жесты, походка, пантомимика, мимика, проксемика в деловом общении.	9.2.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.2	УК-5.1 УК-5.2
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, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.2	УК-5.1 УК-5.3
7.	Деловая беседа: понятие, функции, этапы.	Подготовительные мероприятия и начало деловой беседы. Ведение деловой беседы. Функции деловой беседы. Приемы начала беседы Информирование присутствующих. Аргументация. Обоснование выдвигаемых положений: методы аргументации. Деловая беседа: спекулятивные методы аргументирования, способы аргументирования, правила убедительной аргументации. Тактики аргументирования. Приемы завершения беседы. Приемы ускорения принятия решения. Условия завершения беседы. Модель планирования деловой беседы. Система планирования важных деловых бесед.	9.2.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.2	УК-5.1

8.	Деловые переговоры: понятие, порядок ведения, подготовка к переговорам.	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. «Уход» или «уклонение от борьбы». Тактические приемы ведения переговоров. Деловой телефонный разговор. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.	9.2.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.2	ОПК-1.1 ОПК-1.2
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, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.2	ОПК-1.1
10.	Деловое совещание.	Ведение делового совещания. Подготовка к проведению совещания. Основные стили ведения деловых совещаний: дипломатический или авторитарный.	9.2.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.2	УК-5.1

Распределение бюджета времени по видам занятий с учетом формы обучения

Форма обучения: очная, 6 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.	2	1	0	1	4
6.	2	1	0	1	4
7.	2	1	0	1	4
8.	2	1	0	1	4
9.	2	1	0	1	4
10.	2	1	0	1	2
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	30	14	0	14	42

Форма обучения: очно-заочная, 5 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	1	1	0	0	6
2.	1	1	0	0	6
3.	1	1	0	0	6
4.	1	1	0	0	6
5.	1	1	0	0	6
6.	1	1	0	0	6
7.	1	1	0	0	6
8.	1	1	0	0	4
9.	2	2	0	0	4
10.	2	2	0	0	4
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	14	12	0	0	58

Форма обучения: заочная, 6 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	1.5	0.5	0	1	4
2.	1.5	0.5	0	1	4
3.	1.5	0.5	0	1	6
4.	1.5	0.5	0	1	6
5.	1.5	0.5	0	1	4
6.	1.5	0.5	0	1	6
7.	1	0.5	0	0.5	6
8.	1	0.5	0	0.5	6
9.	0.5	0	0	0.5	6
10.	0.5	0	0	0.5	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-1.1»

Вопрос №1 .

Цель формального приема в начале переговоров:

Варианты ответов:

1. создать атмосферу взаимопонимания
2. высказать точку зрения своей стороны
3. выслушать точку зрения партнеров

Вопрос №2 .

Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

Варианты ответов:

1. Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
2. Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
3. Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

Вопрос №3 .

Любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей называют:

Варианты ответов:

1. транзакциями
2. трансактами

Вопрос №4 .

Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:

Варианты ответов:

1. с педифической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности
2. хозяйственных сооружений

Вопрос №5 .

Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:

Варианты ответов:

1. избегать конфронтации
2. избегать личных оскорблений

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

Контрольная работа для формирования «ОПК-1.2»

Особенности креативных решений в продвижении различных типов товаров и услуг.

Цели, мотивы, потребности и их отражение в рекламном тексте.

Роль тестирования рекламного продукта.

Критерии оценки рекламной статьи.

Особенности составления информационного письма.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач
Удовлетворительно	Обучающийся показывает фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильно формулирует базовые понятия, допускает ошибки в решении практических задач, при этом владеет основными понятиями тем, выносимых на контрольную работу, необходимыми для дальнейшего обучения
Хорошо	Обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя
Отлично	Обучающийся показывает всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач

Тест для формирования «УК-4.1»

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

Выполнение реферата для формирования «УК-4.2»

1. Современный руководитель и его профессионально значимые личностные качества.
2. Психологическая культура руководителя современного предприятия.
3. Этико-психологические особенности работы с людьми в условиях рыночных отношений.
4. Значение личного примера в формировании личности.
5. Организация своего дела: этико-психологический аспект.
6. Методы подбора персонала и их характеристика.
7. Характеристика методов стимулирования подчинённых с позиции профессиональной этики.
8. Наказание и поощрение: этико-психологический аспект.
9. Управление конфликтами в условиях современного предприятия.
10. Этикет в деятельности современного делового человека.
11. Межличностные взаимоотношения: этико-психологические аспекты любви.
12. Реклама в малом бизнесе с учетом требований профессиональной этики.
13. Этико-психологический аспект устройства на работу
14. Основные стратегии поведения в переговорах.
15. Применение стратегии для выработки «открытой» модели поведения.
16. Особенности средств психологической защиты в конфликте.
17. Характеристики созидательной критики
18. Технологии урегулирования конфликтов.
19. Этапы ведения переговоров.
20. Способы коммуникаций.
21. Основные характеристики деловой коммуникации.
22. Роль деловых коммуникаций в жизни человека.
23. Коммуникация:определение и структуры.
24. Особенности деловой коммуникации.

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 «УК-4.3»

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
---------	---

Тест для формирования «УК-5.1»

Вопрос №1 .

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

Варианты ответов:

1. полемикой
2. ситуацией
3. встречей

Вопрос №2 .

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

Варианты ответов:

1. демократичности;
2. либеральности;
3. регламентированности;
4. все ответы верны.

Вопрос №3 .

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

Варианты ответов:

1. уважительность;
2. эгоизм;
3. доброжелательность.

Вопрос №4 .

Общение — это:

Варианты ответов:

1. Процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми
2. Процесс формирования и развития личности
3. оба варианта правильные

Вопрос №5 .

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

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. сихотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
2. Открытое принуждение партнера к каким — либо поведенческим действиям
3. Скрытое психологическое воздействие на делового партнера

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

Эссе для формирования «УК-5.2»

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
---------	---

Презентация для формирования «УК-5.3»

Внутренняя общественность организации: понятие «команды».

Факторы формирования «команды»

Программы лояльности сотрудников организации как фактор устойчивости.

Корпоративная идентичность, философия компании как факторы устойчивости организации в период кризиса.

Корпоративная культура как фактор лояльности сотрудников организации.

Управление слухами как антикризисный PR.

Работа с потребителями (обратная связь) как антикризисный PR.

Работа со СМИ как ключевой аудиторией в период кризиса.

Проблемы и кризисы общественного сектора.

Политические кризисы, понятие, объекты.

Технологии политической борьбы в сфере коммуникаций.

Технологии нейтрализации «черного PR».

Понятие антикризисный консалтинг, функции консультанта.

Преимущества системы персонального антикризисного консалтинга.

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 рукопожатия Знакомство. Правила поведения в общественных местах

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

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

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

Тема 5. Визуальные средства общения.

13. Визуальные средства общения, визуальные контакты.
14. Жесты, походка, пантомимика, мимика, проксемика в деловом общении.

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

15. Акустические средства общения: паралингвистические и экстралингвистические (Невербальная коммуникация).
16. Основные аспекты невербальной коммуникации.
17. Ритмические характеристики голоса.
18. Такесика: рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т.п.
19. Особенности невербального общения в разных странах.
20. Основные составляющие культуры устной деловой коммуникации. Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения.

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

21. Условия завершения беседы.
22. Модель планирования деловой беседы.
23. Система планирования важных деловых бесед

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

24. Подготовка к проведению совещания.
25. Основные стили ведения деловых совещаний: дипломатический или авторитарный.

Тема 9. Национальные стили ведения переговоров

26. Итальянские и испанские партнеры.
27. Шведская деловая этика.
28. Специфика формирования российского стиля делового общения.

Тема 10. Деловое совещание.

29. Ведение делового совещания.
30. Подготовка к проведению совещания.
31. 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 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. 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	Власова Э.И.	Этика делового общения	Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ	2011	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/16309.html	по логину и паролю
9.2 Дополнительная литература								
9.2.1	Семенова М.А.	Этикет делового общения	Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ	2013	учебно-методическое пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/17075.html	по логину и паролю

9.2.2						-	http://www.iprbookshop.ru/102278.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 - 2022