

Приложение № 6 к ОПОП высшего образования, направление подготовки 38.03.01 Экономика, направленность (профиль) программы прикладного бакалавриата «Бухгалтерский учёт, анализ и аудит»

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
(АНО ВО МГЭУ)
НИЖЕГОРОДСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.25 «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

Направление подготовки **38.03.01 Экономика**
Направленность (профиль) основной профессиональной образовательной программы
прикладного бакалавриата «**Бухгалтерский учёт, анализ и аудит**»

Формы обучения:	очная, заочная
Виды профессиональной деятельности:	расчетно-экономическая, учетная
Учебный год:	2018/2019



Нижегород 2018

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
(АНО ВО МГЭУ)
НИЖЕГОРОДСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)



УТВЕРЖДАЮ
Директор НИ (ф) АНО ВО МГЭУ
Б.Б. Жбаков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

Направление подготовки **38.03.01 Экономика**

Направленность (профиль) основной профессиональной образовательной программы
прикладного бакалавриата «**Бухгалтерский учёт, анализ и аудит**»

Формы обучения:	очная, заочная
Виды профессиональной деятельности:	расчетно-экономическая, учетная
Учебный год:	2018/2019

Нижний Новгород 2018

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата) от 12 ноября 2015 г. N1327;
- приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- учебными планами (очной и заочной форм обучения) по направлению подготовки 38.03.01 Экономика.

Разработчики:

Заведующий кафедрой
психологии НИ(ф) АНО
ВО МГЭУ, к.п.н., доцент

*Должность, ученая
степень, ученое звание*



подпись

Т.А. Фокина

И.О. Фамилия

Рецензент:

Зав. кафедрой иностранных
языков Института
радиотехнических и
телекоммуникационных
систем - Московского
технологического
университета, д.п.н.,
профессор

*Должность, ученая
степень, ученое звание*



подпись

Н.И. Чернова

И.О. Фамилия

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры психологии (протокол от 04.07.2018 № 12).

Зав. Кафедрой психологии к.п.н.



Т.А.Фокина

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи обучения по дисциплине	5
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебной работы) и на самостоятельную работу обучающихся	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	13
7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	13
7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	14
7.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	14
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	16
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	22
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины	22
10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины	24
10.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины «Деловое общение» для обучающихся	25
10.2. Методические рекомендации по самостоятельной работе по дисциплине «Деловое общение» для обучающихся	26
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем	28
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	29
13. Средства адаптации образовательного процесса по дисциплине к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).....	30

1. Цели и задачи обучения по дисциплине

Цель обучения по дисциплине «Деловое общение» – раскрыть специфику делового общения как важной составляющей будущей профессиональной деятельности специалистов-бухгалтеров.

Задачи изучения дисциплины «Деловое общение»:

- целенаправленная подготовка обучающихся к использованию средств, методов и форм делового общения в профессиональной деятельности;
- формирование:
 - 1) потребности в развитии коммуникативных способностей как личностно значимых в процессе профессиональной подготовки будущих специалистов-бухгалтеров;
 - 2) умений и навыков, требуемых для грамотного проектирования, организации, контроля и коррекции делового общения;
 - 3) личностных качеств, необходимых для организации делового общения с руководством, клиентами и коллегами.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Деловое общение» направлен на формирование у обучающихся по программе высшего образования – программе бакалавриата – по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, направленность (профиль) «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» общекультурных компетенций ОК-4, ОК-5.

Код и описание компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине «Деловое общение»
ОК-4 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знает: нормы литературного языка; основные качества совершенной речи; стилистические нормы; речевые ошибки разного характера
	Умеет: соблюдать нормы литературного языка, культуры речи и стилистики в устной и письменной речи; в доступной форме аргументировать, обосновывать и излагать определенную позицию, точку зрения; опровергать то или иное мнение; использовать формулы речевого этикета и этические нормы в различных коммуникативных ситуациях; создавать благоприятный психологический климат; выразить и понять ценностно-смысловые позиции друг друга; располагать к себе
	Владеет: навыками построения логически верной, аргументированной и ясной речи, устного и письменного характера; навыками управления вниманием собеседника и аудитории и оперативной корректировкой собственной речевой деятельности непосредственно в ходе коммуникации; индивидуальной речевой манерой в устной и письменной коммуникации
ОК-5 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные	Знает: социально-психологические особенности коллектива; правила поведения с людьми разных национальностей и конфессий
	Умеет: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия людей, эффективно выстраивая деловое общение с любым партнером
	Владеет: навыками организации и поддержания связи с деловыми партнерами из разных стран и регионов России

различия	
----------	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.Б.25 «Деловое общение» реализуется в рамках базовой части Блока I «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата и преподается обучающимся в очной форме обучения – на 1 курсе во 2 семестре, в заочной форме обучения – на 1 курсе во 2-м семестре.

Дисциплина «Деловое общение» является промежуточным этапом формирования компетенций ОК-4 и ОК-5 в процессе освоения ОПОП. В качестве промежуточной аттестации по дисциплине предусмотрен зачет, который входит в общую трудоемкость дисциплины.

Формой промежуточной аттестации знаний обучающихся в **очной форме обучения** является – зачет на 1 курсе во 2 семестре, для студентов **заочной формы обучения** – зачет на 1 курсе во 2 семестре.

Итоговая оценка уровня сформированности компетенций ОК-4, ОК-5 определяется в период итоговой аттестации.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебной работы) и на самостоятельную работу обучающихся

Согласно учебным планам общая трудоемкость дисциплины «Деловое общение» составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		II
Контактная работа* (аудиторные занятия) всего, в том числе:	36	36
лекции	18	18
практические занятия	18	18
Самостоятельная работа*	36	36
Промежуточная аттестация – зачет	зачет	зачет
Общая трудоемкость	72	72

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего Часов	Семестр
		II
Контактная работа* (аудиторные занятия) всего, в том числе:	8	8
лекции	4	4
практические занятия	4	4
Самостоятельная работа*	60	60
Промежуточная аттестация – зачет	4	4
Общая трудоемкость	72	72

* для обучающихся по индивидуальному учебному плану количество часов контактной и самостоятельной работы устанавливается индивидуальным учебным планом.¹

¹ Примечание:

для обучающихся по индивидуальному учебному плану - учебному плану, обеспечивающему освоение соответствующей образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом

Дисциплина реализуется посредством проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) и промежуточной аттестации обучающихся. В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение дисциплины проходит в форме контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся. При реализации дисциплины предусмотрена аудиторная контактная работа и внеаудиторная контактная работа посредством электронной информационно-образовательной среды.

Учебный процесс в аудитории осуществляется в форме лекций и практических занятий. В лекциях раскрываются основные темы изучаемого курса, которые входят в рабочую программу. На практических занятиях более подробно изучается программный материал в плоскости отработки практических умений и навыков и усвоения тем. Внеаудиторная контактная работа включает в себя проведение текущего контроля успеваемости (тестирование) в электронной информационно-образовательной среде.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

Тематический план для очной формы обучения

№	Наименование темы	Количество часов по учебному	Количество аудиторных часов	Из них, час		Самостоятельная работа	Формируемые компетенции
				лекции	практические занятия		
1	Тема 1. Общение как социально-психологическая категория	6	4	2	2	2	ОК-4
2	Тема 2. Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации	4	2	1	1	2	ОК-4
3	Тема 3. Деловая беседа как вид делового общения	5	2	1*	1	3	ОК-4
4	Тема 4. Служебные совещания как вид делового общения	6	3	1	2	3	ОК-4
5	Тема 5. Переговоры как вид делового общения	6	3	2	1	3	ОК-4
6	Тема 6. Деловая презентация как вид делового общения	6	3	1*	2	3	ОК-4, ОК-5
7	Тема 7. Разговор по телефону в деловом общении	4	2	1	1	2	ОК-4, ОК-5
8	Тема 8. Конфликты в деловом общении и пути их разрешения	7	4	2	2	3	ОК-4, ОК-5

особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося (в том числе при ускоренном обучении, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов).

9	Тема 9. Национальные особенности делового общения	5	3	2	1*	2	ОК-4, ОК-5
10	Тема 10. Критика и комплименты в деловой коммуникации	4	2	1	1	2	ОК-4, ОК-5
11	Тема 11. Деловой партнер и виды деловых стилей	4	2	1	1	2	ОК-4, ОК-5
12	Тема 12. Психологические особенности работы в группе и команде	5	2	1	1*	3	ОК-4, ОК-5
13	Тема 13. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни	5	2	1	1	3	ОК-4, ОК-5
14	Тема 14. Элементы управленческой деятельности	5	2	1	1	3	ОК-4, ОК-5
	Зачет						ОК-4, ОК-5
	Итого:	72	36	18/2 *	18/2*	36	

* часы занятий, проводимых в активной и интерактивной формах

Формы учебных занятий с использованием активных и интерактивных технологий обучения

№	Наименование разделов (тем), в которых используются активные и/или интерактивные образовательные технологии	Образовательные технологии
1.	Лекция Тема 3. Деловая беседа как вид делового общения	<i>лекция вдвоем</i> (парная лекция, предполагающая диалоговую форму представления учебного материала с опорой на презентацию; способ изложения материала - проблемный, организующий дискуссию между ведущими лекционным занятием)
2.	Лекция Тема 6. Деловая презентация как вид делового общения	<i>лекция-беседа</i> (диалог с обучающимися в ходе изложения материала, предполагающий актуализацию прежних знаний обучающихся и побуждающий к самостоятельному размышлению)
3	Практическое занятие Тема 9. Национальные особенности делового общения	<i>групповая дискуссия</i> (обсуждение написанных обучающимися текстов по заданным проблемам с выявлением нарушений коммуникативных качеств речи и ее норм)
4.	Практическое занятие Тема 12. Психологические особенности работы в группе и команде	<i>видео-практикум</i> (поэтапный просмотр кафедральных видео-разработок на основе теле-шоу «Кандидат» с последующим обсуждением типичных речевых и стилистических ошибок действующих лиц)

Тематический план для заочной формы обучения

№	Наименование темы	Количество часов по учебному плану	Количество аудиторных часов	Из них, час		Самостоятельная работа	Формируемые компетенции
				лекции	Практические занятия		
1	Тема 1. Общение как социально-психологическая категория	6	1		1	5	ОК-4
2	Тема 2. Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации	4	1	1		3	ОК-4
3	Тема 3. Деловая беседа как вид делового общения	4				4	ОК-4
4	Тема 4. Служебные совещания как вид делового общения	5				5	ОК-4
5	Тема 5. Переговоры как вид делового общения	7	2	2		5	ОК-4
6	Тема 6. Деловая презентация как вид делового общения	5				5	ОК-4, ОК-5
7	Тема 7. Разговор по телефону в деловом общении	5	1		1	4	ОК-4, ОК-5
8	Тема 8. Конфликты в деловом общении и пути их разрешения	6				6	ОК-4, ОК-5
9	Тема 9. Национальные особенности делового общения	5	1		1*	4	ОК-4, ОК-5
10	Тема 10. Критика и комплименты в деловой коммуникации	3				3	ОК-4, ОК-5
11	Тема 11. Деловой партнер и виды деловых стилей	4				4	ОК-4, ОК-5
12	Тема 12. Психологические особенности работы в группе и команде	5	1		1*	4	ОК-4, ОК-5
13	Тема 13. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни	4				4	ОК-4, ОК-5
14	Тема 14. Элементы управленческой деятельности	5	1	1		4	ОК-4, ОК-5
	Промежуточная аттестация по дисциплине – зачет	4					ОК-4, ОК-5
	Итого:	72	8	4	4/2*	60	

* часы занятий, проводимых в активной и интерактивной формах

5.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Общение как социально-психологическая категория (ОК-4)

Аспекты делового общения: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Понятие коммуникативного барьера. Виды интерактивного взаимодействия. Механизмы перцептивного аспекта общения: идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция; рефлексия; каузальная атрибуция.

Основные характеристики коммуникативного делового общения.

Общепринятые нравственные требования к деловому общению с учетом национально-психологических типов, универсальных этических и психологических норм и принципов.

Психология и общество, психология и труд; экономическая, правовая психология; модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты; профессиональная психология*.

Тема 2. Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации (ОК-4)

Ведущие принципы речевой деятельности – принцип кооперации (Грайс П.Г.) и принцип вежливости. Максимы такта, великодушия, одобрения, скромности, согласия, симпатии (Дж. Н. Лич). Психологические принципы общения: принцип равной безопасности; принцип децентрической направленности; принцип адекватности сказанного воспринятому.

Факторы, способствующие установлению благоприятного климата речевого общения (плюрализм мнений, осознание значимости конструктивности диалога и т.д.; рефлексивное и нерефлексивное слушание). Нравственные установки участников коммуникации. Моральный плюрализм и его опасность. Локусы контроля (интернальный и экстернальный).

Психологические основы делового взаимодействия. Понятие о темпераменте*. Виды темперамента*. Сенсорная, психогеометрическая типология С. Деллингера, психологические типы по К. Юнгу. Психологические принципы оказания влияния на человека*.

Тема 3. Деловая беседа как вид делового общения (ОК-4)

Деловая беседа как основная форма делового общения. Функции деловой беседы: взаимное общение работников в одной деловой сфере; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов; контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий; поддержание деловых контактов; стимулирование деловой активности. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Начало деловой беседы: метод снятия напряжения, метод «зацепки», метод прямого подхода. Вопросы собеседников (закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания) и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Виды замечаний: невысказанные замечания, предубеждения, ироничные замечания, замечания с целью получения информации, замечания с целью проявить себя, субъективные замечания, объективные замечания, замечания с целью сопротивления.

Способы высказывания замечаний собеседнику: локализация, явное и грубое возражение, уважение, признание правоты, сдержанность в личных оценках, лаконичность ответа, контролирование реакций, недопущение превосходства. Психологические приемы влияния на партнера: «Имя собственное», «Зеркало отношений», «Прием воздействия улыбкой», «Золотые слова», «Терпеливый слушатель», «Присоединение».

* Для самостоятельного изучения.

Тема 4. Служебные совещания как вид делового общения (ОК-4)

Служебное совещание как разновидность делового общения. Правила проведения служебных совещаний. Виды совещаний и их особенности (инструктивное, оперативное, проблемное). Факторы, влияющие на успешность проведения совещаний. Требования, предъявляемые к проведению деловых совещаний того или иного типа.

Личностные качества ведущего совещание. Типичные ошибки, допускаемые при ведении совещаний*.

Тема 5. Переговоры как вид делового общения (ОК-4)

Деловые переговоры: понятие «деловые переговоры», их характер, определение целей. Стратегии ведения переговоров: позитивный тип; переговоры на основе взаимного учета интересов; динамика переговоров. Организация, методы и навыки ведения деловых переговоров (уточнение интересов и позиций сторон, обсуждение). Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Переговорное пространство*; три типа решений; работа над соглашением (объективные критерии; метод консенсуса; метод большинства); закрепление решений*.

Роль и место переговоров в профессиональной деятельности специалиста в области бухгалтерского учета*.

Тема 6. Деловая презентация как вид делового общения (ОК-4, ОК-5)

Понятие деловой презентации. Виды презентаций: публичная, камерная, приватная; внешние и внутренние; нисходящие и восходящие.

Задачи успешной презентации. Требования к проведению презентации того или иного вида. Типичные ошибки, допускаемые при подготовке и проведении презентации того или иного вида.

Реклама и рекламный видеоролик как разновидности презентации.

Роль и место презентации в профессиональной деятельности специалиста в области бухгалтерского учета*.

Тема 7. Разговор по телефону в деловом общении (ОК-4, ОК-5)

Телефонные разговоры в деловом общении. Композиция телефонного разговора. Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору. Общепринятые правила ведения телефонного разговора.

Роль и место делового общения по телефону в профессиональной деятельности специалиста в области бухгалтерского учета*.

Тема 8. Конфликты в деловом общении и пути их разрешения (ОК-4, ОК-5)

Понятие «конфликт» и его социальная роль. Понятия «конфликтоген», «конфликтная ситуация», «инцидент». Классификация конфликтов: межличностные, внутриличностные, межгрупповые, конфликт между личностью и группой. Объективно и субъективно обусловленные конфликты. Типы поведения людей в конфликтной ситуации: «практик», «собеседник», «мыслитель». Причины конфликтов (стремление к превосходству, проявление агрессивности, эгоизма, информация). Факторы возникновения конфликтов: структурные, ценностные, отношений, поведенческие. Последствия конфликтов. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс). Стрессы и стрессовые ситуации*. Фазы развития стресса*. Классификация стрессов*. Причины стрессового напряжения*. Способы избегания стрессовых ситуаций*.

Тема 9. Национальные особенности делового общения (ОК-4, ОК-5)

Классификация деловых культур по Р.Д. Льюису (монокультурные, поликультурные, реактивные). Национальные черты деловых людей: американцев, англичан, немцев, французов, итальянцев, японцев, россиян – преимущества и недостатки.

Практические технологии межкультурного делового общения.

Учет национальных особенностей деловых партнеров в профессиональной деятельности специалиста в области бухгалтерского учета*.

Тема 10. Критика и комплименты в деловой коммуникации (ОК-4, ОК-5)

Критика в деловом общении. Правила искусной критики. Принципы недейственной критики. Разновидности критики: критика-надежда, критика-аналогия, обезличенная критика, критика-озабоченность, критика-ирония, конструктивная критика. Интрапунитивная и экстрапунитивная реакция на критику*. Способы нейтрализации замечаний.

Комплимент в деловой коммуникации и его роль. Персонификация комплимента.

Тема 11. Деловой партнер и виды деловых стилей (ОК-4, ОК-5)

Понятие о деловом стиле. Элементы делового стиля. Деловой партнер: акула или дельфин. Поддерживающий и неподдерживающий стили поведения.

Мужчина и женщина: особенности делового стиля и отношений на работе*.

Тема 12. Психологические особенности работы в группе и команде (ОК-4, ОК-5)

Группа, организация, команда как особые коллективы. Группа, ее особенности и психология взаимоотношений. Правила изменения личностных реакций под воздействием группы. Конформизм и непризнание групповых норм. Стадии развития группы.

Стили руководства, опирающиеся на различные психологические основания (демократический, либеральный, патриархальный, попустительский, ситуативный, авторитарный).

Команда как группа с четко очерченным составом людей*.

Тема 13. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни (ОК-4, ОК-5)

Понятие мотивации. Понятие карьеры. Поведение А-типа и Б-типа. Модель принятия карьерных решений. Типичные мотивационные потребности, обуславливающие осознанное стремление сделать карьеру. Якорь карьеры: якорь автономии, якорь технико-функциональной компетентности, якорь безопасности и стабильности, якорь менеджерской компетентности, якорь предпринимательской креативности, якорь соревновательной потребности, якорь стиля жизни.

Понятие имиджа. Качества, формирующие имидж: качества, позволяющие нравиться людям; качества, формируемые в процессе воспитания и образования; качества, связанные с жизненным и профессиональным опытом. Понятие «модель поведения». Модели поведения: этикетные и стратегические. Критерии выбора модели поведения: нравственная безупречность, соответствие закону и установленному в обществе порядку, учет конкретной ситуации, цель, самокритичная оценка, половая отнесенность личности. Телесный имидж: осанка (положение головы и шеи, плеч), походка, лицо, взгляд*. Требования к внешнему виду*. Эстетическая элегантность*. Психологическая элегантность*. Понятие «тактика общения». Требования к тактике общения*. Механизмы психологического воздействия: привязанность, симпатия, доверие, уважение*.

Тема 14. Элементы управленческой деятельности (ОК-4, ОК-5)

Психологические закономерности управленческой деятельности: закон неадекватности отображения человека человеком; закон расщепления смысла управленческой информации; закон самосохранения; закон компенсации.

Качества руководителя и стили руководства. Роль руководителя (эксперт, представитель, диктатор, судья).

Постановка целей. Подготовка и принятие решений. Контроль за деятельностью подчинённых. Предпосылки успешной деятельности организации.

Управленческая деятельность в системе бухгалтерского учета*.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе литературных источников и материалов, публикуемых в интернете, а также реальных речевых и языковых фактов, личных наблюдений. Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа по дисциплине «Деловое общение» включает следующие виды деятельности:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- выполнение домашней контрольной работы (решение заданий, выполнение упражнений);
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к зачету.

№ п/п	Вид учебно-методического обеспечения
1.	Общие методические рекомендации по изучению дисциплины «Деловое общение» для обучающихся.
2.	Методические рекомендации по самостоятельной работе и выполнению контрольных работ по дисциплине «Деловое общение» для обучающихся.
3.	Контрольные задания (варианты).
4.	Тестовые задания.
5.	Вопросы для самоконтроля знаний.
6.	Темы проектных и исследовательских работ (групповых и/или индивидуальных), докладов.
7.	Разноуровневые задания.
8.	Творческие задания.
9.	Вопросы к зачету.

7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Порядок, определяющий процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций, определен в Положении о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и

промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в АНО ВО МГЭУ и институтах (филиалах).

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе итоговой аттестации.

Дисциплина «Деловое общение» является промежуточным этапом формирования компетенций ОК-4 и ОК-5 и опирается на знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплин «Русский язык и культура речи», «Иностранный язык». Компетенция ОК-5 в свою очередь формируется при обучении дисциплинам «Культурология», «Психология и педагогика» и «Менеджмент». Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Деловое общение», являются базовыми для прохождения производственной (в том числе преддипломной) практики, а также защиты выпускной квалификационной работы.

Итоговая оценка сформированности компетенций ОК-4, ОК-5 определяется в период итоговой аттестации.

В процессе изучения дисциплины компетенции также формируются поэтапно.

Основными этапами формирования компетенций ОК-4, ОК-5 при изучении дисциплины «Деловое общение» является последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми дескрипторами (составляющими) компетенций. Для оценки уровня сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины «Деловое общение» предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – зачет.

7.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показателями оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины «Деловое общение» являются результаты обучения по дисциплине.

Показатели оценивания компетенций
ОК-4
Знает: нормы литературного языка; основные качества совершенной речи; стилистические нормы; речевые ошибки разного характера.
Умеет: соблюдать нормы литературного языка, культуры речи и стилистики в устной и письменной речи; в доступной форме аргументировать, обосновывать и излагать определенную позицию, точку зрения; опровергать то или иное мнение; использовать формулы речевого этикета и этические нормы в различных коммуникативных ситуациях; создавать благоприятный психологический климат; выразить и понять ценностно-смысловые позиции друг друга; располагать к себе.
Владеет: навыками построения логически верной, аргументированной и ясной речи, устного и письменного характера; навыками управления вниманием собеседника и аудитории и оперативной корректировкой собственной речевой деятельности непосредственно в ходе коммуникации; индивидуальной речевой манерой в устной и

письменной коммуникации.
ОК-5
Знает: социально-психологические особенности коллектива; правила поведения с людьми разных национальностей и конфессий.
Умеет: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия людей, эффективно выстраивая деловое общение с любым партнером.
Владеет: навыками организации и поддержания связи с деловыми партнерами из разных стран и регионов России.

Шкала оценивания, в зависимости от уровня сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций			
«недостаточный» Компетенции не сформированы.	«пороговый» Компетенции сформированы.	«продвинутый» Компетенции сформированы.	«высокий» Компетенции сформированы.
Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы	Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
Описание критериев оценивания			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой,	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания,	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные,

задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкая степень контактности.	рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы.	конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
Оценка «не зачтено»	Оценка «зачтено»	Оценка «зачтено»	Оценка «зачтено»

Оценочный лист результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Уровень сформированности компетенции на данном этапе / оценка
ОК-4	
ОК-5	
Оценка по дисциплине	

Оценка по дисциплине зависит от уровня сформированности компетенций, закрепленных за дисциплиной.

«Зачтено» выставляется, если все компетенции сформированы на уровне не ниже «порогового».

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций²

• Задание 1 (ОК-4, ОК-5)

Представьте письменную работу, в которой опишите как можно подробней свою будущую профессиональную деятельность, указав различные ситуации общения, типичные для работы по вашей специальности. Прокомментируйте, к каким из этих ситуаций вы готовы уже сегодня.

²Оценочные материалы в полном объеме разработаны и утверждены кафедрой, реализующей данную дисциплину, являются составной частью ОПОП.

Комментарий: в работе обращение к списку ситуаций должно стать органической частью текста, а не отдельной составляющей общей работы. Продумайте стиль изложения и стремитесь к единообразию стилистических средств. Задание может предполагать выполнение в малых группах по 3-4 человека.

● **Задание 2 (ОК-4)**

Составить хронологическую таблицу по биографии деятельной успешной личности любой эпохи, в которой предельно сжато должны быть названы основные, принципиально важные факты биографии, аспекты мировоззрения и эстетики.

Даты	Биографические данные	Профессиональная деятельность	Мировоззрение и эстетика личности

● **Задание 3 (ОК-4, ОК-5)**

Составьте профессиональный этический кодекс вашей будущей фирмы. Отрадите в нем основные ценности, принципы и правила поведения сотрудников.

● **Задание 4 (ОК-4, ОК-5)**

Подготовьте и проведите публичный спор. Продумайте аргументацию. Выберите ведущего.

Темы для публичного спора:

1. Нужна ли бесконфликтность?
2. Спор ищет истину или правого?
3. Конфликт между поколениями – объективная неизбежность или результат нашей общей невоспитанности?

● **Задание 5 (ОК-4, ОК-5)**

Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце» <https://www.youtube.com/watch?v=CTERKXsEEQE>). Ответьте на следующие вопросы:

1. Какова цель участников переговоров?
2. Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей?
3. Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации – быть максимально вежливыми с партнерами?
4. Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса?
5. Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает?
6. Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора?

Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них?

● **Задание 6 (ОК-4, ОК-5)**

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – уложившись в пять минут, подать ваше сообщение так, чтобы оно звучало:

- а) нейтрально, например, как научное сообщение на конференции;

- б) осуждающе, подвергнуть нападкам, всячески очернить, как статья в журнале;
- в) хвалебно, чтобы оно звучало, например, как реклама частной практики знакомого психолога.

Счастье и удача обязательно придут

Психологи отмечают, что успех предопределен как элементами везения, так и определенной логикой и стереотипами поведения, заложенными в нас самих. Делового человека отличает организованность, умение четко вести дела, правильно организовать рабочее место, время и себя, совместить в своем имидже элегантность и деловитость. Необходимо иногда пересматривать свои реальные возможности, ценности, круг общения – это позволит делать планы более реальными, а жизненные горизонты более осязаемыми. Умейте избавляться от ненужных эмоций: негативные состояния тормозят ваше продвижение вперед. Помните, что возможных решений всегда больше, чем мы думаем. Развивайте в себе уверенность, она будет передаваться другим, что скажется позитивно на состоянии ваших дел. Учитесь умению общаться: слушать, разговаривать, задавать вопросы, отвечать на них. Усиьте свои возможности, обратившись к языку деловой одежды. Учитесь расслабляться и восстанавливать свои внутренние ресурсы. Залог успеха – в нашем желании расти над собой, в совершенствовании своей внешности и личностных качеств. Успех приходит к тем, кто в него верит. Дорогу осилит идущий...

• Пример проектной работы (ОК-4, ОК-5)

Подготовьте сценарий переговоров по самостоятельно выбранному вопросу, предложив несколько вариантов течения обсуждения. Продумайте количественный состав участников и их должностные функции, соответствующие им реплики. Включите в ход переговоров различные виды вопросов, например:

- *информационные вопросы* для сбора сведений;
- *контрольные вопросы* для контроля за ходом деловой коммуникации;
- *ориентационные вопросы* (используются, чтобы знать, придерживается ли партнер идей высказанных ранее);
- *подтверждающие вопросы* для достижения взаимопонимания;
- *ознакомительные вопросы* для ознакомления с мнением собеседника;
- *однополюсные вопросы* (повторение вопроса собеседника для того, например, чтобы выиграть время на обдумывание ответа);
- *встречные вопросы* для сужения темы разговора;
- *направляющие вопросы* для возвращения беседы в нужное русло;
- *альтернативные вопросы* (предоставляют возможность выбора);
- *провокационные вопросы* для установления правильности понимания ситуации партнером;
- *вступительные вопросы* для формирования у партнера заинтересованности в разговоре;
- *заключаящие вопросы* для подведения итогов разговора;
- *закрытые вопросы* (наводящие вопросы);
- *открытые вопросы* (выявляют ключевые моменты беседы).

• Эссе как исследовательская контрольная работа (ОК-4, ОК-5)

Цель написания эссе заключается в побуждении к размышлению по заданной теме.

Темы эссе

1. Роль малого и среднего бизнеса в развитии экономики России и Бразилии.
2. Важнейшие компоненты эффективного бизнеса в Испании.
3. Принципы выхода из ситуации затрудненного межкультурного взаимодействия.
4. Российско-индийское экономическое и культурное сотрудничество.

5. Азиатский (восточный) и западный (европейско-американский) подходы к деловым контактам и переговорам.
6. Влияние природных условий на формирование деловых качеств жителей Австралии.
7. Российская деловая культура: воздействие на модель управления.
8. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура англичан.
9. Кросскультурный менеджмент: основы эффективных международных переговоров.
10. Деловая репутация китайца: личность, культура, этика, имидж делового человека.

● **Типовые задания для тестирования (ОК-4, ОК-5)**

Вопрос 1: Общение - это...

Вариант ответа 1. Это совместная деятельность.

Вариант ответа 2. Процесс установления и развития контактов между людьми.

Вариант ответа 3. Связь с другими членами общества.

Вопрос 2: Действие какого фактора вызывает ошибки восприятия в общении?

Вариант ответа 1. Фактор превосходства.

Вариант ответа 2. Фактор мобильности.

Вариант ответа 3. Фактор доступности.

Вопрос 3: Что не является видом общения?

Вариант ответа 1. Деловое общение.

Вариант ответа 2. “Дель арте”.

Вариант ответа 3. “Контакт масок”.

Вопрос 4: Какова цель делового общения?

Вариант ответа 1. Приятное времяпрепровождение.

Вариант ответа 2. Расширение кругозора.

Вариант ответа 3. Достижение предметной договоренности.

Вопрос 5: Культура делового общения - это...

Вариант ответа 1. Высокий уровень умения общаться в деловом мире.

Вариант ответа 2. Умение слушать и слышать.

Вариант ответа 3. Умение выступать публично.

Вопрос 6: Типичной ошибкой слушания является...

Вариант ответа 1. Выяснение.

Вариант ответа 2. Перебивание.

Вариант ответа 3. Перефразирование.

Вопрос 7: Любое общение начинается...

Вариант ответа 1. С обсуждения основного вопроса.

Вариант ответа 2. С принятия решения.

Вариант ответа 3. С контакта.

Вопрос 8: Процесс воздействий на людей, порожденный системой неформальных отношений, - это...

Вариант ответа 1. Лидерство.

Вариант ответа 2. Руководство.

Вариант ответа 3. Приспособление.

Вопрос 9: Какой стиль руководства характеризуется признанием необходимости коллегиальных способов принятия решений?

Вариант ответа 1. Авторитарный.

Вариант ответа 2. Демократический.

Вариант ответа 3. Нейтральный (попустительский).

Вопрос 10: Выберите тип конфликта, который вызывается различными психологическими факторами внутреннего мира личности: потребностями, интересами, желаниями, чувствами, ценностями, мотивами и т. п.

Вариант ответа 1. Межличностный.

Вариант ответа 2. Межгрупповой.

Вариант ответа 3. Внутриличностный.

Вопрос 11: При разрешении конфликтной ситуации надо придерживаться следующего правила:

Вариант ответа 1. Стараться придерживаться многоальтернативного подхода и, настаивая на своем предложении, не отвергать предложение партнера, задав себе вопрос: “Разве я никогда не ошибаюсь?”

Вариант ответа 2. Необходимо преувеличивать свои заслуги и демонстрировать знаки превосходства.

Вариант ответа 3. Постоянно обвинять и приписывать только партнеру ответственность за возникшую ситуацию.

Вопрос 12: Что такое речевой этикет?

Вариант ответа 1. Совокупность специальных приемов и навыков, с помощью которых происходит выявление, поддержание и обыгрывание коммуникативных статусов партнеров по общению.

Вариант ответа 2. Регулирующие правила речевого поведения, система национально-специфичных стереотипных, устойчивых формул общения, принятых и предписанных обществом для установления контакта собеседников, поддержания и прерывания контакта в избранной тональности.

Вариант ответа 3. Набор поведенческих стереотипов, маркирующих те или иные ситуации.

Вопрос 13: Сетевой этикет настоятельно советует...

Вариант ответа 1. Оскорблять и переходить на личности.

Вариант ответа 2. Публиковать личные письма без согласия авторов.

Вариант ответа 3. Уважать собеседников.

Вопрос 14: Психологическим приемом вступления в деловой контакт является...

Вариант ответа 1. Естественная, добрая, чуть сдержанная улыбка.

Вариант ответа 2. Искусственная, чуть презрительная улыбка.

Вариант ответа 3. Настоящая, чуть насмешливая улыбка.

Вопрос 15: При деловом общении предпочтительно использовать...

Вариант ответа 1. Утверждения.

Вариант ответа 2. Уточнения.

Вариант ответа 3. Вопросы.

Вопрос 16: Деловая беседа – это...

Вариант ответа 1. Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему.

Вариант ответа 2. Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы.

Вариант ответа 3. Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного.

Вопрос 17: Что не относится к формам делового общения?

Вариант ответа 1. Митинги, демонстрации.

Вариант ответа 2. Собrania, совещания.

Вариант ответа 3. Пресс-конференции, брифинги.

Вопрос 18: Основными чертами официально-делового стиля являются...

Вариант ответа 1. Подробность изложения.

Вариант ответа 2. Абстрактность изложения.

Вариант ответа 3. Точность и ясность изложения.

Вопрос 19: Презентация – это...

Вариант ответа 1. Обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу.

Вариант ответа 2. Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного.

Вариант ответа 3. Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему.

Вопрос 20: Главным признаком делового общения является...

Вариант ответа 1. Ориентированность на достижение цели, конкретных задач.

Вариант ответа 2. Умение настоять на своем.

Вариант ответа 3. Вежливость и соблюдение этикета.

● **Примерный перечень теоретических и практических вопросов для подготовки к зачету (ОК-4, ОК-5)**

1. Общение как процесс установления и развития контактов между людьми.
2. Публичное выступление и его виды, основные элементы и особенности публичной речи.
3. Виды общения. Взаимосвязанные стороны общения.
4. Роль профессионального образования в формировании личности делового человека высокой культуры.
5. Психологические и нравственные установки в общении.
6. Эмоциональная культура делового человека.
7. Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации.
8. Современные требования в деловом мире к физическому состоянию бизнесмена.
9. Деловое общение как вид межличностного общения. Виды делового общения.
10. Речевой этикет в деловом общении.
11. Конфликты в деловом общении. Пути их разрешения.
12. Лидерство и руководство. Стили руководства.
13. Методы управленческого воздействия.
14. Особенности национального делового общения.
15. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни.
16. Культура делового общения как высокий уровень умения общаться в деловом мире.
17. Профессиональная культура современного делового человека.
18. Основные функции руководящей деятельности. Психологические проблемы руководства.
19. Типология конфликтов в деловом общении.
20. Этические принципы и нормы в деловом общении.
21. Деловой этикет. Приветствие, представление.

22. Внешний облик делового человека. Значение внешнего облика в деловом общении.
23. Подготовка и проведение переговоров. Тактические приемы и психологические аспекты переговоров.
24. Типы конфликтных личностей в деловом мире. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
25. Преподнесение подарков, сувениров в деловом общении.
26. Культура общения в деловой сфере.
27. Речевой этикет и его место в деловом общении и в современной коммуникативной деятельности человека в целом.
28. Критика и комплименты в деловой коммуникации.
29. Важнейшие этикетные формулы и особенности их употребления (приветствие, представление, приемы, переговоры, разговор по телефону и т. д.).
30. Подготовка и проведение презентаций.
31. Основные стилистические модели документов служебно-бытового назначения (деловые письма, заявление, деловой отчет, протокол собрания, акт о приемке-сдаче чего-либо, характеристика и под.).
32. Неумение слушать как основная причина неэффективного делового общения. Типичные ошибки слушания.
33. Этика и этикет деловых отношений в Китае. Стил ь ведения переговоров в этой стране.
34. Этика и этикет деловых отношений в Японии. Стил ь ведения переговоров в этой стране.
35. Деловая женщина. Особенности имиджа, мышления и поведения.
36. Стил ь делового взаимодействия в арабских странах. Особенности переговоров с арабами.
37. Стресс в деловом общении и пути его преодоления.
38. Терпимость, уважение к деловым партнерам, внимание к их традициям и обычаям как слагаемые успеха деловых переговоров.
39. Определение, структура и средства общения.
40. Стили общения.
41. Виды и формы делового общения.
42. Деловая беседа как основная форма делового общения.
43. Переговоры как вид делового общения.
44. Понятие «невербальное общение». Специфика использования невербальных средств общения.
45. Официальный документ. Виды деловой корреспонденции. Общие правила оформления документов.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Основная литература

1. Деловое общение: учебник / Р.Г. Мумладзе, и др. - Москва: Русайнс, 2017.- 174 с. - ЭБС Book.ru [Электронный ресурс]. -<https://www.book.ru>
2. Введенская Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение : учебник / Л.А.Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. — 3-е изд., стер. — М. : КНОРУС,2016. — 432 с. — (Бакалавриат). /ЭБС Book.ru[Электронный ресурс]. - URL: <https://www.book.ru/book/919237/view2/1>

б) Дополнительная литература

1. Деловое общение: учебник и практикум для академического бакалавриата / И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий.- 2-е изд.- М.: Издательство Юрайт, 2018.- 247 с.
2. Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 415 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>
3. Деловое общение: курс лекций: учебное пособие / А.Н. Мушин. - Москва: Издательство «Флинта», 2016. - 376 с. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389>
4. Деловое общение: учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853>.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) электронные образовательные ресурсы (ЭОР):

- <http://gov.ru> - Центральный официальный портал Российской Федерации – сайт «Официальная Россия», размещенный по адресу.
- <http://mon.gov.ru/> - Министерство образования и науки Российской Федерации.
- <http://www.gnpbu.ru> - Научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского.
- <http://www.rsl.ru> - Российская государственная библиотека.
- <http://book.kbsu.ru><http://koob.ru><http://ihtik.lib.ru> - Образовательные ресурсы сети Интернет.
- www.edu.ru - Федеральный портал «Российское образование».
- <http://book.kbsu.ru> - Образовательные ресурсы сети Интернет.
- <http://lib.ru/> - Lib.Ru: Библиотека Максима Мошкова
- <http://proeticet.ru/> - Сайт об этикете и правилах поведения.
- <http://delovoi-etiket.ru/> - Сайт о деловом этикете.
- <https://www.sekretariat.ru/> - Портал “PRO Делопроизводство”.
- <https://zhazhda.biz/> - Бизнес-журнал «Жажда».
- <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека. Она дает бесплатный доступ российским научным журналам - https://elibrary.ru/proj.../subscription/rus_titles_free.asp
- <https://cyberleninka.ru/> - КиберЛенинка — второй по значимости русскоязычный ресурс. В нем 1,5 миллиона статей из научных и научно-популярных журналов России и ближнего зарубежья, в том числе ВАКовских.
- <https://doaj.org/> - Зарубежные открытые публикации в DOAJ — многоотраслевой базе журналов университетов и научных центров Европы и Америки.
- <https://www.ebsco.com/> - Базы данных крупнейшего агрегатора EBSCO Publishing. Заходить через <https://passport.rsl.ru>
- <http://www.proquest.com/> - Ресурсы ProQuest содержат научную периодику, книги, диссертации, бизнес-информацию, справочники, аналитические материалы, патенты, газеты, массовые и публицистические издания, аудио- и видеоматериалы — их предоставляют крупнейшие научные общества, ведущие мировые издательства и институты. Заходить через <https://passport.rsl.ru>

б) электронно-библиотечные системы (ЭБС):

№ п/п	Дисциплина	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность/срок действия договора
1.	Деловое общение	www.book.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС)	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет/ Договор 18491246 срок действия с 14.03.2018-13.03.2019
	Деловое общение	www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет/ Договор №042-03/2018 срок действия с 15.03.2018-18.03.2019

Обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам:

https://uisrussia.msu.ru/	Университетская информационная система РОССИЯ
http://www.gks.ru/	Федеральная служба государственной статистики
http://diss.rsl.ru/?menu=disscatalog/	портал Электронная библиотека: диссертации
http://economy.gov.ru/minec/main	Сайт Министерства экономического развития Российской Федерации
https://m.minfin.ru/ru/	Сайт Министерства финансов Российской Федерации
http://minpromtorg.gov.ru/	Сайт Министерства промышленности и торговли Российской Федерации
https://rosmintrud.ru/	Сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

http://www.mnr.gov.ru/	Сайт Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации
http://www.fedsfm.ru/	Сайт Федеральной службы по финансовому мониторингу
https://fas.gov.ru/	Сайт Федеральной антимонопольной службы
http://www.gks.ru/	Сайт Федеральной службы государственной статистики

10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

10.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины «Деловое общение» для обучающихся

Успешное овладение содержанием дисциплины «Деловое общение» предполагает выполнение обучаемыми ряда рекомендаций.

Необходимо ориентироваться на приобретение общекультурных, общепрофессиональных компетенций, определенных Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования.

Следует внимательно изучить материалы, характеризующие дисциплину и определяющие целевую установку, а также рабочую программу дисциплины. Это позволит четко представлять, во-первых, круг изучаемых проблем; во-вторых, глубину их постижения.

Следует ясно представлять цель освоения учебной дисциплины. Также необходимо уметь слушать и конспектировать лекции, на которых приводятся новейшие данные науки; систематически посещать практические занятия; отчитываться перед преподавателем за пропущенные занятия.

Необходимо готовиться и активно участвовать в интерактивных занятиях, требующих активной устной коммуникации, оцениваемой преподавателем.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе интерактивных форм проведения занятий с целью формирования профессиональных навыков обучающихся. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и обучающиеся) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации.

Основными видами учебной работы являются лекции, практические занятия, групповое обсуждение области применения полученных знаний в контексте специфических задач, решаемых преподавателем и обучающимися. Кроме того, важно пользоваться индивидуальными консультациями, которые осуществляет преподаватель непосредственно в процессе решения учебных задач, а также посредством электронной информационной образовательной среды университета.

В ходе **лекционных занятий** обучающимся рекомендуется:

- конспектировать учебный материал, обращая внимание на определения, раскрывающие содержание тех или иных явлений, выводы;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к **практическим занятиям** необходимо:

- ознакомиться с содержанием конспекта лекций, разделами учебников и учебных пособий, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях;

- на полях конспектов лекций делать пометки, дополняющие материал лекции, вносить добавления из литературы, рекомендованной преподавателем.

Кроме того, нужно быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении, выполнению разноуровневых заданий различного характера.

Активное использование методов проектной работы, групповых дискуссий, просмотра и анализа учебных фильмов предполагает активное речевое участие, что требует включения мыслительной деятельности и выработки в себе навыков самостоятельной работы, критического анализа и навыков публичного выступления, участия в дискуссии с обоснованием своей позиции. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументированно. Можно обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т. д. Очень важно активно участвовать в дискуссии по обсуждаемым проблемам и при необходимости обращаться за консультацией к преподавателю.

Для успешного обучения необходимо иметь подборку литературы, достаточную для изучения дисциплины. Список основной литературы и источников предлагается в рабочей программе.

При этом следует иметь в виду, что нужна литература различных видов:

а) основная литература – учебники, учебные и учебно-методические пособия;

б) дополнительная литература – монографии, сборники научных статей, публикации в научных журналах;

в) справочная литература – энциклопедии, словари, тематические, терминологические справочники, раскрывающие категориально-понятийный аппарат информатики и информационных технологий.

В ходе практических занятий приобретаются навыки, необходимые для служебной деятельности бухгалтера. При этом используются средства современных информационных технологий для работы на персональном компьютере и в компьютерных сетях. Необходимо соблюдать правила техники безопасности и защиты информации.

10.2. Методические рекомендации по самостоятельной работе по дисциплине «Деловое общение» для обучающихся

Освоение содержания дисциплины предполагает самостоятельную работу по изучению определенных вопросов внутри каждой темы.

Самостоятельная работа предполагает подготовку конспекта указанной преподавателем литературы. Конспект оформляется по определенной форме.

Название источника с выходными данными.

Рассматриваемая тема/проблема	Конспективный текст по теме/проблеме	Страница(ы)	Вопросы к тексту по рассматриваемой теме/проблеме

Примерный список первоисточников для конспектирования:

1. Адизес Ицхак Калдерон. Идеальный руководитель: Почему им нельзя стать и что из этого следует. - М.: Альпина Паблишер, 2018 // <http://www.rulit.me>

2. Аллан Пиз, Барбара Пиз. Новый язык телодвижений. Расширенная версия / The Definitive Book of Body Language. - М.: Эксмо, 2018. - 416 с. // <https://www.e-reading.club>.
3. Дейл Карнеги. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично / Public Speaking For Success. - М.: Попурри, 2017. - 416 с. // <http://www.rulit.me>.
4. Ларри Кинг. Как разговаривать с кем угодно, когда угодно, и где угодно. - М.: Альпина Паблишер, 2017. // <http://www.rulit.me>

Конспекты проверяются преподавателем и могут стать основой для беседы или для выполнения какого-либо задания в ходе практикума.

Подобного рода работа также может предполагать подготовку реферата, доклада или сообщения, которые заслушиваются на занятии и могут служить материалом для организации групповой дискуссии и других интерактивных форм обучения.

Самоподготовка предусматривает общение с преподавателем для получения консультаций по сложным для понимания вопросам и логике их изучения. Консультации преподаватель проводит как в очной форме, так и в сетевом режиме, используя сеть Internet.

Методические рекомендации по самостоятельному освоению пропущенных тем дисциплины

Преподаватель называет обучающемуся даты пропущенных занятий и количество пропущенных учебных часов.

Форма отработки пропущенного занятия выбирается преподавателем.

На отработку занятия обучающийся должен явиться согласно расписанию консультативных часов преподавателя, которое имеется на кафедре.

При себе обучающийся должен иметь выданное ему задание и отчет по его выполнению.

Отработка *пропущенных лекций* проводится в следующих формах:

- 1) самостоятельное написание обучающимся краткого реферата по теме пропущенной лекции с последующим собеседованием с преподавателем;
- 2) самостоятельное написание обучающимся конспекта лекции с последующим собеседованием с преподавателем.

Как правило, отработка пропущенной лекции должна быть осуществлена до рубежного тестирования по соответствующей теме учебной программы.

Отработка пропущенного *практического занятия* проводится в следующей форме:

- обучающийся посещает практическое занятие по этой же теме с обучающимися другой учебной группы / приходит на практическое занятие по пропущенной теме в специально выделенное для этого время; самостоятельно выполняет практическую работу и отвечает на вопросы преподавателя / пишет эссе как один из вариантов отработки.

Пропущенные практические занятия должны отрабатываться своевременно, до рубежного контроля (контрольная аттестация) по соответствующему разделу учебной дисциплины.

Преподаватель, согласно графику консультативных часов, принимает отработку пропущенного занятия у обучающегося, делает соответствующую отметку. Отработка засчитывается, если обучающийся демонстрирует зачетный уровень теоретической осведомленности по пропущенному материалу. При получении незачетной оценки отработка не засчитывается.

Зачетный уровень теоретической осведомленности заключается в том, что обучающийся свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на подлежащем отработке занятии, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Обучающиеся допускаются к зачету по дисциплине при условии отработки всех занятий, предусмотренных учебным планом данного семестра по данной дисциплине. Обучающемуся, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы, согласованный на кафедрах и утвержденный деканом факультета.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем

В процессе реализации образовательной программы при осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Деловое общение» применяются **следующие информационные технологии:**

- презентационные материалы (слайды по всем темам лекционных и практических занятий); учебные видеозаписи по темам; полный видео-курс дисциплины, предназначенный для дистанционной формы обучения;

- аудио-, видео-, иные демонстрационные средства; проекторы, ноутбуки, персональный компьютер; полный видео-курс дисциплины, предназначенный для дистанционной формы обучения;

- электронные учебники; словари; периодические издания.

Обучающимся МГЭУ обеспечена возможность свободного доступа в электронную информационную образовательную среду (ЭИОС).

Электронная информационно-образовательная среда - это совокупность электронных информационных и образовательных ресурсов, информационных и телекоммуникационных технологий и средств, обеспечивающих освоение обучающимися образовательных программ. ЭИОС МГЭУ обеспечивает:

- а) доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочей программе;

- б) фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата;

- в) проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

- г) формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;

- д) взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и/или асинхронное взаимодействие посредством сети Интернет;

- е) демонстрацию дидактических материалов дисциплины через LCD-проектор;

- ж) доступ к программам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации: «Тестер знаний» и Интернет-тренажеры в сфере образования (<http://www.i-exam.ru>).

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих

Программное обеспечение:

1. Ежегодно обновляемое лицензионное ПО MS Windows 7 Professional; MS Windows XP.

Microsoft Office 2007.

Dr. Web (версия 11.00).

2. Свободно распространяемое ПО

7-Zip

K-Lite Codec Pack

Adobe Reader

Информационно-справочные системы:

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» – www.consultant.ru.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Занятия, текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по данной дисциплине проводятся в учебных аудиториях для занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Данные учебные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Типовая комплектация таких аудиторий состоит из комплекта мебели для обучающихся и преподавателя, доски маркерной/для мела, инструкции пожарной безопасности, огнетушителя. Занятия лекционного типа проводятся в аудиториях, оснащённых стационарным или переносным мультимедийным оборудованием.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (презентации по темам интерактивных лекций и практических занятий), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже IntelCore i5-2100), блок управления оборудованием. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения отдельных корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение:

MS Windows 7 Professional; MS Windows XP.

Microsoft Office 2007.

7-Zip Свободно распространяемое ПО.

K-Lite Codec Pack Свободно распространяемое ПО.

Dr. Web (версия 11.00).

Adobe Reader XI Свободно распространяемое ПО

Типовая комплектация аудитории, оснащённой переносным мультимедийным оборудованием состоит из: комплекта мебели для обучающихся и преподавателя, доски маркерной/для мела, инструкции пожарной безопасности, огнетушителя, переносного мультимедийного (компьютерного) оборудования (ноутбука, проектора, колонок). Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение:

MS Windows 7 Professional; MS Windows XP.

Microsoft Office 2007.
7-Zip Свободно распространяемое ПО.
K-Lite Codec Pack Свободно распространяемое ПО.
Dr. Web (версия 11.00).
Adobe Reader XI Свободно распространяемое ПО

Качественный и количественный состав оборудования определяется спецификой данной дисциплины и имеет своё отражение в справе о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата (Приложение 12)

Также предусмотрены помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Для организации *самостоятельной работы* обучающихся используется:

- библиотечный фонд вуза, расположенный по адресу: шоссе Сормовское, 20 (каб. №522);
- читальный зал, учебная аудитория для самостоятельной работы, для курсового проектирования №520.

Доска 3-х элем.меловая (1 шт.). Стол уч. м/к (3 шт.). Стол письм. дер. (8 шт.). Стол компьют. 90x72 (18 шт.). Стул «Сатурн» сер. (36 шт.). Трибуна метал.(1 шт.). Стеллаж м/к корич. 900x320x1900 (1 шт.).

Компьютеры для обучающихся ПК Dual-Core E5300 2.6GHZ (19 шт.) с выходом в Интернет и ЭИОС; монитор Samsung Sync Master E1920NR (19 шт.); мышь компьютерная (19 шт.); клавиатура (19 шт.); колонки компьютерные (1 шт.); проектор Epson EB-X14G (1 шт.); экран настенный 180x180 (1 шт.).

Программное обеспечение: MS Windows XP, MSOffice 2007 лицензия №48131620. Дата выдачи лицензии: 22.02.2011. Срок действия лицензии: бессрочно. Dr.Web (версия 11.00) лицензия №G6SS-D3BK-7TA2-XS96. Дата выдачи лицензии: 11.05.2018. Срок действия лицензии: 1 год.

Информационно-справочная система:
«КонсультантПлюс».

13. Средства адаптации образовательного процесса по дисциплине к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества;

- создание возможности для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников – например, так, чтобы лица с нарушением слуха получали информацию визуально, с нарушением зрения – аудиально;

- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счет альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;

- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с

преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, выступлений с докладами и защитой выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;

- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;

- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ОВЗ форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи: зачет и экзамен, проводимые в письменной форме, - не более чем на 90 мин., проводимые в устной форме – не более чем на 20 мин.,

- продолжительность выступления обучающегося при защите курсовой работы – не более чем на 15 мин.

Университет устанавливает конкретное содержание рабочих программ дисциплин и условия организации и проведения конкретных видов учебных занятий, составляющих контактную работу обучающихся с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов (при наличии факта зачисления таких обучающихся с учетом конкретных нозологий).

ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ
рабочей программы дисциплины
«Деловое общение»

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от 11.03.2019 № 8) и одобрена на заседании Совета Института (протокол от 11.03.2019 № 8) для исполнения в 20 18-2019 учебном году

Внесены дополнения (изменения): в Перечень договоров ЭБС (за период соответствующий сроку поступления образования по ООП) за 2018-2019 учебный год:

1. Договор N 18495243 на оказание услуг по предоставлению доступа к Электронно-библиотечной системе «BOOK, ГИ». «КНОРУС Терра», г. Москва. Срок действ. с 08 февраля 2019г. по 08 февраля 2020г.

2. Договор N 012-01/2019 об оказании информационно-услуг. Электронно-библиотечная система (ЭБС) «Университетская библиотека онлайн» ООО «Современные информационные технологии», г. Москва. Срок действ. с 15 января 2019г. по 18 марта 2020г.

Заведующий кафедрой


(подпись, инициалы и фамилия)