

**Ярославский филиал
Аккредитованного образовательного частного учреждения
высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ МФЮА»**

Кафедра менеджмента и рекламы



УТВЕРЖДАЮ

Директор

Н.С.Семенова

2016 г.

Колескина О.В.

Деловое общение

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению

38.04.02 «Менеджмент»

Профиль: Маркетинг

(программа подготовки бакалавра)

*Рекомендовано Учебно-методическим советом ЯФ МФЮА
(протокол №6/А 12-13 от 04 февраля 2016 г.)*

*Одобрено кафедрой менеджмента и рекламы
(протокол № 5 от 30 января 2016 г.)*

Ярославль, 2016

Рецензент: Бородкин А.В., заведующий кафедрой гуманитарных дисциплин ЯФ МФЮА.

Колёскина О.В. Деловое общение. Рабочая программа дисциплины для студентов, обучающихся по направлению 38.04.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата), – ЯФ.: МФЮА, кафедра менеджмента и рекламы, 2016. – 34 с.

Рабочая программа дисциплины включает цели и задачи дисциплины, место дисциплины в структуре ООП, требования к результатам освоения дисциплины, объем дисциплины и виды учебной работе, тематику семинарских занятий и вопросы для самопроверки, практические задания для семинарских занятий, методические указания к организации самостоятельной работы, фонды оценочных средств, вопросы для подготовки к зачету с оценкой.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи дисциплины	5
2.	Место дисциплины в структуре ООП	5
3.	Требования к результатам освоения дисциплины	5
4.	Объем дисциплины и виды учебной работы	7
5.	Содержание разделов и тем программы.	7
6.	Разделы дисциплины и междисциплинарные связи тем дисциплины с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами	9
7.	Разделы и темы дисциплины и виды занятий	9
8.	Содержание семинарских (практических) занятий	11
9.	Самостоятельная работа студентов	16
10.	Образовательные технологии	17
11.	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации (по темам)	20
12.	Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	30
13.	Перечень ресурсов информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»	32
14.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	32
15.	Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	32
16.	Описание материально – технической базы, необходимой для осуществления образовательной деятельности	33
17.	Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	33
18.	Дополнения и изменения к рабочей программе	34

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель курса – обучение студентов эффективному коммуникативному поведению в процессе делового взаимодействия в типовых ситуациях деловой сферы: преодолевать барьеры в общении, искусно вести деловой разговор, переговоры, совещания, убеждать, не позволять собеседнику манипулировать собой, успешно выступать перед аудиторией.

Задачи курса:

1. Дать студентам знания о психологических и этических личностных качествах, влияющих на общение.
2. О нравственных требованиях к взаимоотношениям деловых людей (бизнесменов, коммерсантов и клиентов, управляющих и управляемых) в условиях рыночной экономики и цивилизованного бизнеса
3. О современных технологических, этических и психологических требованиях к основным формам делового общения: беседе, переговорам, служебным совещаниям, деловой переписке.
4. О моральных принципах, нормах и правилах этикета.
5. Научить использовать знания по этике и психологии ДО на практике и положительно в культурном плане влиять на других людей.
6. Вести деловые переговоры, беседы, совещания.
7. Готовить и осуществлять публичные выступления
8. Правильно с эстетических позиций писать деловые письма, разговаривать по телефону.
9. Культурно вести себя в учреждениях, в общественных местах, на деловых приемах.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Деловое общение» относится к базовой части дисциплин (Б.1.Б.23) ООП по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата).

Дисциплина «Деловое общение» опирается на ранее изученные дисциплины: «Русский язык и культура речи», «Психология».

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
- способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2);

В результате изучения дисциплины студенты должны:

Знать:

- основы правовых знаний;
- основные подходы к использованию нормативно-правовой базы;
- основные языковые явления и процессы в русском и иностранном языке;
- особенности устной и письменной речи русского и иностранного языка в сфере личностной коммуникации;

- особенности стиля русских и иностранных текстов, используемых в сфере связей с общественностью и рекламы;
- основы культуры речи и теории аргументации, приемы речевого воздействия и убеждения, правила и законы эффективного общения;
- значение в жизни человека и общества социокультурные традиции, ценностей и норм;
- основные этапы развития человеческой цивилизации, ориентируется в их типах;
- особенности различных культур, в процессе формирования социокультурного наследия, социокультурных традиций, ценностей и норм, знаком с основными видами искусств, понимает их роль в жизни человека и общества;
- особенности влияния художественной культуры на формирование и развитие рекламы;
- особенности взаимодействия культуры с различными формами общественного сознания; актуализацию социокультурных практик, специфику развития современной культуры и общества в целом.

Уметь:

- находить необходимые нормативно правовые документы;
- применять основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности;
- анализировать и интерпретировать различные типы текстов, включая художественные;
- построить диалог на русском и иностранном языке в соответствии с заданными коммуникативными задачами;
- создать на основе стандартных методик и действующих нормативов различные типы текстов (обзор, аннотация, реферат, докладная записка, отчет, официально-деловой, публицистический, рекламный текст)
- грамотно в орфографическом, пунктуационном и речевом отношении оформлять тексты на русском и иностранном языке, используя словари, справочники; грамотно строить устное и письменное высказывание определенной жанровой специфики, уместно использовать выразительные возможности языка;
- анализировать ценностные категории, востребованные в условиях современного общества;
- использовать полученные знания для развития своего общекультурного потенциала в контексте задач профессиональной деятельности;
- анализировать и интерпретировать культурные феномены с учетом социокультурного контекста.

Владеть:

- навыками работы с нормативными документами;
- навыками применения основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности;
- навыками формулирования аргументированных умозаключений и выводов;
- лексическими и грамматическими навыками в объеме, достаточном для повседневного общения на иностранном языке;
- навыками редактирования и копирайтинга;
- навыками интерпретации, аргументированного диалога, толерантного отношения к культурным традициям.
- навыками формулирования аргументированных умозаключений и выводов;
- навыками типологического и историко-культурного анализа;
- навыками анализа и интерпретации культурных артефактов.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.
Вид промежуточной аттестации – зачет.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2			
Общая трудоемкость дисциплины	144	144			
Аудиторные занятия	64	64			
Лекции (Л)	24	24			
Практические (семинарские) занятия	40	40			
Из них в интерактивной форме	22	22			
Самостоятельная работа:	80	80			
Зачёт	+	+			
Итого	144	144			

5. Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет, основные категории и задачи курса

Деловое общение как особая форма взаимодействия людей в процессе трудовой деятельности. Предмет, содержание, цель делового общения. Основные этико-психологические принципы делового общения. Восприятие и понимание в процессе делового общения.

Тема 2. Общение как коммуникация и взаимодействие

Коммуникативная компетентность. Основные функции коммуникации. Этапы коммуникационного процесса. Виды коммуникаций в деловом общении. Причины плохой коммуникации.

Способы воздействия партнеров друг на друга (заражение, внушение, убеждение, подражание).

Тема 3. Межкультурное общение

Типы культур по поведенческому и психологическим признакам. Особенности общения моноактивных, полиактивных и реактивных народов. Элементы культур (ценности, нормы, символы, язык, знание). Области непонимания культур (стереотипы, время, язык, жесты и язык тела, проблемы при переводе). Рекомендации для эффективного межкультурного общения в устной и письменной коммуникации.

Тема 4. Вербальное и невербальное общение

Структура речевого общения. Культура вербального общения. Основные формы общения (монолог, диалог, полилог). Умение слушать собеседника. Виды слушания (нерефлексивное и рефлексивное). Типичные ошибки слушания. Эмпатия.

Невербальные средства общения (кинестические, экспрессивно-выразительные, визуальный контакт, просодические, такесические, проксемические). Межнациональные различия невербального общения.

Тема 5. Деловой разговор и деловая беседа как основная форма делового общения

Деловой разговор как устная деловая речь. Основные требования к деловому разговору (правильность, точность, краткость, доступность).

Ведение деловой беседы. Функции, структура деловой беседы. Рекомендации по проведению деловой беседы. Психологические приемы влияния на партнера. Техника аргументирования. Спекулятивные методы аргументирования.

Тема 6. Спор, дискуссия и полемика

Спор. Виды, функции. Факторы, влияющие на характер спора. Цели спора. Устный и печатный спор. Организованные и неорганизованные споры. Успех спора. Дискуссия и полемика как особые виды спора. Этапы деловой дискуссии. Роль ведущего в дискуссии. Целевая направленность полемики. Полемика как наука убеждать.

Тема 7. Деловое совещание

Деловое совещание как способ открытого коллективного обсуждения проблем. Формы. Подготовка и ведение делового совещания. Выбор способа ведения. Формы поведения участников на собрании. Принятие решения. Завершение совещания и составление протокола.

Тема 8. Деловые переговоры

Деловые переговоры как процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного решения. Стратегии ведения переговоров. Организация переговорного процесса. Тактические приемы ведения переговоров. Национальные стили ведения переговоров.

Тема 9. Деловое общение в рабочей группе. Конфликты и стрессы

Типы взаимоотношений по вертикали и по горизонтали. Влияние стиля руководства на взаимоотношения в системе «руководитель – подчиненный».

Понятие конфликта, причины возникновения конфликтных ситуаций. Классификация конфликтов. Конструктивные и деструктивные конфликты. Стратегия поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей. Методы разрешения конфликтов. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Стресс: понятие, фазы, причины. Профилактика стрессов в деловом общении. Индивидуальная стратегия стрессоустойчивого поведения.

Тема 10. Деловая этика

Задачи, специфика, структурообразующие компоненты деловой этики. Система этических критериев деловых отношений. Уровни проявления деловой этики. Способы включения норм этики в деловую практику. Нравственные эталоны и образцы поведения. Этикет делового человека. Правила вербального этикета. Правила невербального этикета. Правила общения по телефону. Правила приема посетителей. Правила деловой переписки. Работа с деловой корреспонденцией. Этикет пользования компьютером несколькими сотрудниками. Этикет пользования электронной почтой. Этикет новых видов коммуникации: телеконференции, дискуссионные группы, чаты.

6. Междисциплинарные связи разделов или тем дисциплины с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№	Наименование	Номера разделов (тем) данной дисциплины, необходимых
----------	---------------------	---

П/п	обеспечиваемых дисциплин	для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин								
		1	2	3	4	5	7	8	9	10
1	Теория маркетинговых коммуникаций					*				

**7. Разделы и (или) темы дисциплины и виды занятий
(учебно – тематический план)**

Очная форма обучения-4 года

№ п/п	Раздел Дисциплины	Всего учебных занятий	Всего аудиторных занятий	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л	ПЗ	СРС	
1	Предмет, основные категории и задачи курса.	14	6	2	4	8	Устный и письменный ответ на семинаре. Ответы на вопросы рубежного контроля. Зачёт
2	Общение как коммуникация и взаимодействие.	14	6	2	4	8	Устный и письменный ответ на семинаре. Ответы на вопросы рубежного контроля. Зачёт
3	Межкультурное общение.	16	8	4	4	8	Устный и письменный ответ на семинаре. Ответы на вопросы рубежного контроля. Зачёт
4	Вербальное и невербальное общение	14	6	2	4	8	Устный и письменный ответ на семинаре. Ответы на вопросы рубежного контроля. Зачёт
5	Деловой разговор и деловая беседа как основная форма делового общения	14	6	2	4	8	Устный и письменный ответ на семинаре. Ответы на вопросы рубежного контроля. Зачёт
6	Спор, дискуссия и полемика.	14	6	2	4	8	Устный и письменный ответ на семинаре. Зачёт
7	Деловое совещание.	14	6	2	4	8	Устный и письменный ответ на семинаре. Зачёт
8	Деловые переговоры.	16	8	4	4	8	Устный и письменный от-

							вет на семинаре. Зачёт
9	Деловое общение в рабочей группе. Конфликты и стрессы.	14	6	2	4	8	Устный и письменный ответ на семинаре. Зачёт
10	Деловая этика.	14	6	2	4	8	Устный и письменный ответ на семинаре. Зачёт
Всего		144	64	24	40	80	Зачет

Заочная форма обучения-5 лет

№ п/п	Раздел Дисциплины	Всего учебных занятий	Всего аудиторных занятий	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л	ПЗ	СРС	
1	Предмет, основные категории и задачи курса.	14	4	1		10	Зачёт
2	Общение как коммуникация и взаимодействие.	14	4	1		10	Зачёт
3	Межкультурное общение.	10		1	1	10	Устный и письменный ответ на семинаре. Зачёт
4	Вербальное и невербальное общение	12	2		1	10	Устный и письменный ответ на семинаре. Зачёт
5	Деловой разговор и деловая беседа как основная форма делового общения	10			1	10	Устный и письменный ответ на семинаре. Зачёт
6	Спор, дискуссия и полемика.	12	2		1	10	Устный и письменный ответ на семинаре. Зачёт
7	Деловое совещание.	10			1	10	Устный и письменный ответ на семинаре. Зачёт
8	Деловые переговоры.	10		1	1	10	Устный и письменный ответ на семинаре. Зачёт
9	Деловое общение в рабочей группе. Конфликты и стрессы.	8			1	8	Устный и письменный ответ на семинаре.

							Зачёт
10	Деловая этика.	8			1	8	Устный и письменный ответ на семинаре. Зачёт
Всего		144	12	4	8	132	Зачет

8. Содержание практических (семинарских) занятий

Семинар. Тема 1. Предмет, основные категории и задачи курса

Цель: Изучить основные понятия и категории дисциплины. Получить представление о её месте.

Проводимое мероприятие	Форма	Время
Доклады	Выступление	30 мин.
Обсуждение докладов	Дискуссия	20 мин.
Письменный опрос	Письменная работа	30 мин.
Ответы на вопросы по теме	Ответы на вопросы по теме	40 мин.
Составление таблицы	Таблица Сравнительная характеристика. Письменно	30 мин.
Проверка работы	Обсуждение критериев.	30 мин.
ИТОГО		180 мин. (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Основные понятия и категории дисциплины «Деловое общение».
2. Деловое общение как особая форма взаимодействия людей в процессе трудовой деятельности.
3. Основные этико-психологические принципы делового общения.
4. Восприятие и понимание в процессе делового общения.

Семинар. Тема 2. Общение как коммуникация и взаимодействие

Цель: Изучить роль делового общения как основы коммуникаций и взаимодействия

Проводимое мероприятие	Форма	Время
Доклады	Выступление	30 мин.
Обсуждение докладов	Дискуссия	20 мин.
Письменный опрос	Письменная работа	30 мин.
Ответы на вопросы по теме	Ответы на вопросы по теме	40 мин.
Составление таблицы	Таблица Сравнительная характеристика. Письменно	30 мин.
Проверка работы	Обсуждение критериев.	30 мин.
ИТОГО		180 мин. (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Коммуникативная компетентность.
2. Основные функции коммуникации.
3. Этапы коммуникационного процесса.
4. Виды коммуникаций в деловом общении.
5. Причины плохой коммуникации.

6. Способы воздействия партнеров друг на друга (заражение, внушение, убеждение, подражание).

Семинар. Тема 3. Межкультурное общение.

Цель: Отработать в группах основные понятия и вопросы, связанные с предметом, задачами, закономерностями и особенностями делового общения. Развить навыки вербального и невербального общения. Продемонстрировать искажения информации при ее передаче по каналам коммуникации и важность обратных связей в общении и навыков «эффективного слушания». Познакомиться с основными способами манипулятивного общения и путями защиты от манипуляций.

Проводимое мероприятие	Форма	Время
Доклады	Выступление	30 мин.
Обсуждение докладов	Дискуссия	20 мин.
Письменный опрос	Письменная работа	30 мин.
Ответы на вопросы по теме	Ответы на вопросы по теме	40 мин.
Составление таблицы	Таблица Сравнительная характеристика. Письменно	30 мин.
Проверка работы	Обсуждение критериев.	30 мин.
ИТОГО		180 мин. (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Восприятие и понимание в процессе общения.
2. Межнациональные различия невербального общения. Виды общения, их особенности.
3. Кодекс делового общения.
4. Нормы делового общения.
5. Барьеры в общении.
6. Механизмы перцептивной стороны общения.
7. Мотивы и формы взаимодействия людей.

Семинар. Тема 4. Вербальное и невербальное общение

Цель: Развить навыки вербального и невербального общения. Продемонстрировать искажения информации при ее передаче по каналам коммуникации и важность обратных связей в общении и навыков «эффективного слушания».

Проводимое мероприятие	Форма	Время
Доклады	Выступление	30 мин.
Обсуждение докладов	Дискуссия	20 мин.
Письменный опрос	Письменная работа	30 мин.
Ответы на вопросы по теме	Контроль по теме	40 мин.
Деловые игры	Практика	30 мин.
Практические задания «невербальные коммуникации»	Игра	30 мин.
ИТОГО		180 мин. (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Кинестика.
2. Такесика.

3. Просодика.
4. Проксемика.

Семинар. Тема 5. Деловой разговор и деловая беседа как основная форма делового общения

Цель: Освоить навыки ведения делового разговора. Освоить методы снятия психического напряжения при проведении деловой беседы. Развить умения психологически грамотно организовывать индивидуальную деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей в процессе делового общения.

Проводимое мероприятие	Форма	Время
Доклады	Выступление	30 мин.
Обсуждение докладов	Дискуссия	20 мин.
Письменный опрос	Письменная работа	30 мин.
Ответы на вопросы по теме	Ответы на вопросы по теме	40 мин.
Работа в парах	Практическая работа	30 мин.
Проверка работы	Обсуждение критериев.	30 мин.
ИТОГО		180 мин. (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие, виды и свойства этикета.
2. Основные правила делового этикета .
3. Правила приветствия, представления, обращения.
4. Этикет денежных отношений.
5. Этикет деловой субординации.
6. Искусство комплимента.
7. Манипуляции и защита от них.
8. Коммуникативная культура речи.
9. Психологические приемы влияния на партнера и аудиторию.

Семинар. Тема 6. Деловой спор, дискуссия и полемика

Цель: Проанализировать сущность конфликта. Исследовать причины их возникновения и пути разрешения. Развить навыки конструктивного общения в конфликтных ситуациях.

Проводимое мероприятие	Форма	Время
Доклады	Выступление	30 мин.
Обсуждение докладов	Дискуссия	20 мин.
Письменный опрос	Письменная работа	30 мин.
Ответы на вопросы по теме	Ответы на вопросы по теме	40 мин.
Тесты	Контроль	30 мин.
Проверка работы	Обсуждение критериев.	30 мин.
ИТОГО		180 мин. (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Психологические особенности и приемы ведения полемики в споре.
2. Культура спора.
3. Индивидуальные, национальные и культурные традиции ведения спора.
4. Психологические приемы убеждения и построения аргументации.

5. Тактические приемы использования аргументов и формул логического убеждения.

Семинар. Тема 7. Деловое совещание

Цель: Освоить технологию организации делового совещания как способа открытого коллективного обсуждения проблем. Развить умения адекватно выражать свои мысли и чувства и понимать других людей. Продемонстрировать условность предписываемых ролями поведенческих моделей, их зависимость от контекста делового общения.

Проводимое мероприятие	Форма	Время
Доклады	Выступление	30 мин.
Обсуждение докладов	Дискуссия	20 мин.
Письменный опрос	Письменная работа	30 мин.
Ответы на вопросы по теме	Ответы на вопросы по теме	40 мин.
Деловые игры. Работа в парах.	Практическая работа	30 мин.
Проверка работы	Обсуждение критериев.	30 мин.
ИТОГО		180 мин. (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Деловое совещание как способ открытого коллективного обсуждения.
2. Формы делового совещания.
3. Ведение делового совещания.
4. Формы поведения участников на совещании.
5. Протокол делового совещания.

Семинар. Тема 8. Деловые переговоры, как форма делового общения

Цель: Обучить моделям эффективного проведения деловых переговоров. Развить навыки координации совместных действий всех участников переговорного процесса. Апробировать в группе тактические приемы ведения деловых переговоров. Освоить психологические приемы влияния на собеседников.

Проводимое мероприятие	Форма	Время
Доклады	Выступление	30 мин.
Обсуждение докладов	Дискуссия	20 мин.
Письменный опрос	Письменная работа	30 мин.
Ответы на вопросы по теме	Ответы на вопросы по теме	40 мин.
Составление таблицы « Типы переговоров»	Таблица Сравнительная характеристика. Письменно	30 мин.
Проверка работы	Обсуждение критериев.	30 мин.
ИТОГО		180 мин. (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Виды, этапы, планирование и организация деловых переговоров.
2. Стратегии ведения переговоров. Особенности подготовки, ведения, анализа результатов.
3. Тактические приемы ведения деловых переговоров.
4. Национальные стили ведения деловых переговоров.
5. Особенности ведения международных переговоров и бизнес протокола.

Семинар. Тема 9. Деловое общение в рабочей группе. Конфликты и стрессы

Цель: Сформировать у студентов адекватные модели поведения в ситуациях делового общения по вертикали и горизонтали. Создать условия для осознания и коррекции собственных неадекватных поведенческих моделей. Обучить студентов моделям эффективного поведения в условиях конфликта. Освоить техники, снижающие остроту переживаний, связанных с ситуациями взаимодействия. Познакомить студентов с методами снятия психического напряжения в условиях конфликта. Освоить приемы релаксации. Создать условия для выработки индивидуальных стратегий стрессоустойчивого поведения.

Проводимое мероприятие	Форма	Время
Доклады	Выступление	30 мин.
Обсуждение докладов	Дискуссия	20 мин.
Письменный опрос	Письменная работа	25 мин.
Ответы на вопросы по теме	Ответы на вопросы по теме	45 мин.
Работа в группах	Практическая работа	25 мин.
Проверка работы	Обсуждение критериев.	25 мин.
ИТОГО		180 мин. (4 часов)

Вопросы для обсуждения:

1. Причины конфликтов и стрессов.
2. Структура и стадии протекания конфликтов. Виды конфликтов.
3. Методы разрешения конфликтов.
4. Методы снятия психического напряжения в условиях конфликта.
5. Профилактика стрессов в деловом общении.
6. Индивидуальные стратегии стрессоустойчивого поведения.
7. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики.
8. Типы взаимоотношений в системе: руководитель – подчиненный.
9. Типы взаимоотношений в системе: подчиненный – руководитель.
10. Типы горизонтальных взаимоотношений.

Семинар. Тема 10. Деловая этика

Цель: Продемонстрировать способы включения норм этики в практику делового общения. Освоить нормы и правила делового этикета, в том числе в рекламе. Способствовать созданию у студентов собственного имиджа.

Проводимое мероприятие	Форма	Время
Доклады	Выступление	30 мин.
Обсуждение докладов	Дискуссия	20 мин.
Письменный опрос	Письменная работа	30 мин.
Ответы на вопросы по теме	Ответы на вопросы по теме	40 мин.
Разбор ситуаций	Практическая работа	30 мин.
Проверка работы	Обсуждение критериев.	30 мин.
ИТОГО		180 мин. (4 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Этикет: задачи, специфика, структурообразующие компоненты.
2. Уровни проявления деловой этики.
3. Способы включения норм этики в практику делового общения.
4. Общие этические принципы и характер делового общения.

5. Деловая этика в рекламе.
6. Атрибуты делового этикета.
7. Национальные особенности деловой этики.

9. Самостоятельная работа студентов

№ темы	Наименование темы	Форма самостоятельной работы	Сам. работа в час
1.	Предмет, основные категории и задачи курса.	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины; подготовка к семинарскому занятию, подготовка к тестированию	8
2.	Общение как коммуникация и взаимодействие.	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины; подготовка к семинарскому занятию, подготовка к тестированию	8
3.	Межкультурное общение.	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины; подготовка к семинарскому занятию, подготовка реферата на тему	8
4.	Вербальное и невербальное общение	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины; подготовка к семинарскому занятию, подготовка презентации на тему	8
5.	Деловой разговор и деловая беседа как основная форма делового общения	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины; подготовка к семинарскому занятию, подготовка к деловым играм	8
6.	Спор, дискуссия и полемика.	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины; подготовка к семинарскому занятию, подготовка публичной речи с презентацией	8
7.	Деловое совещание.	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины; подготовка к семинарскому занятию, подготовка к тестированию	8
8.	Деловые переговоры.	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины; подготовка к семинарскому занятию, подготовка к тестированию	8

9.	Деловое общение в рабочей группе. Конфликты и стрессы.	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины; подготовка к семинарскому занятию, подготовка к тестированию	8
10.	Деловая этика.	работа над теоретическим материалом; самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины; подготовка к семинарскому занятию, подготовка к деловым играм	8
		Итого:	80

10. Образовательные технологии

При изложении учебного материала лекторы используют как традиционные, так и нетрадиционные формы проведения лекций. В частности, используются такие формы, как:

1. *Традиционная лекция* – устное систематическое и последовательное изложение материала по какой-либо проблеме, теме вопроса и т.п. Студент воспринимает информацию на лекции, затем осознает ее, после чего преобразует ее снова в слова в виде конспекта лекции. Конспект является продуктом мышления обучающегося. Целью традиционной лекции является подача обучающимся современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной проблеме или теме.

2. *Проблемная лекция* начинается с вопросов или с постановки проблемы, которую в ходе изложения материала необходимо решить. Проблемные вопросы отличаются от непроблемных тем, что скрытая в них проблема требует не однотипного решения. Целью проблемной лекции является усвоение студентами теоретических знаний, развитие теоретического мышления; формирование познавательного интереса к содержанию учебного предмета и профессиональной мотивации будущего профессионала.

3. *Лекция визуализация* подразумевает использование принципа наглядности, т.е. подача лекционного материала в визуальной форме с использованием технических средства обучения (слайды, презентации и т.п.) или с использованием специально изготовленных схем, рисунков, чертежей и т.п. Представленная таким образом информация должна обеспечить систематизацию имеющихся у студентов знаний. В зависимости от содержания учебного материала могут использоваться различные виды визуализации – натуральные, изобразительные, символические, схематические и т.п.

4. *Лекция пресс-конференция* проводится в форме близкой к проведению собственно пресс-конференции. Преподаватель называет тему конкретной лекции и просит студентов письменно или устно задавать ему интересующие их вопросы по данной теме. Изложение материала строится не как ответ на каждый заданный вопрос, а в виде связного раскрытия темы, в процессе которого формулируются и акцентируются соответствующие ответы. В завершение лекции преподаватель проводит итоговую оценку вопросов как отражения своих знаний и интересов слушателей.

5. *Лекция беседа* или «диалог с аудиторией» предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. В основе лекции-беседы лежит диалогическая деятельность, что представляет собой наиболее простую форму активного вовлечения студентов в учебный процесс. Диалог требует постоянного умственного напряжения, мыслительной активности студента.

6. *Лекция-дискуссия* предполагает, что преподаватель при изложении лекционного материала организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами. Лекция-дискуссия активизирует познавательную деятельность аудитории и поз-

воляет преподавателю управлять коллективным мнением группы, использовать его в целях убеждения, преодоления негативных установок и ошибочных мнений некоторых студентов.

7. *Лекция с разбором конкретных ситуаций или коллизий* предполагает обсуждение конкретной ситуации или коллизии. Соответствующая ситуация или коллизия представляется аудитории устно или в очень короткой видеозаписи, слайде, диафильме. Студенты анализируют и обсуждают предложенные ситуации или коллизии сообща, всей аудиторией. Затем, опираясь на правильные высказывания и анализируя неправильные, преподаватель убедительно подводит студентов к коллективному выводу или обобщению. Иногда обсуждение ситуации или коллизии можно использовать в качестве пролога к последующей части лекции, для того чтобы заинтересовать аудиторию, заострить внимание на отдельных проблемах, подготовить к творческому восприятию изучаемого материала. Для сосредоточения внимания, ситуация или коллизия подбирается достаточно характерная и острая.

Семинарские занятия по учебной дисциплине проводятся с целью закрепления знаний, полученных студентами на лекциях и (или) в ходе самостоятельной работы с нормативными правовыми актами, специальной и (или) дополнительной литературой, выяснения сложных и дискуссионных вопросов и коллизий теории и практики. По отдельным темам семинарских занятий предусмотрено написание рефератов, подготовка докладов и выполнение тестов. В рамках реализации компетентного подхода в процессе обучения дисциплине предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. Помимо традиционных форм усвоения накопленных ранее знаний используются активные методы обучения, которые позволяют активизировать мышление студентов, вовлечь их в учебный процесс; стимулируют самостоятельное, творческое отношение студентов к предмету; повышают степень мотивации и эмоциональности; обеспечивают постоянное взаимодействие обучаемых и преподавателей с помощью прямых и обратных связей. В частности, используются такие формы, как:

1. *Традиционный семинар* – сложная форма организации практического занятия, по заранее определенной теме или группе вопросов, способствующая закреплению и углублению теоретических знаний и практических навыков студентов, развитию навыков самостоятельной работы с нормативными, учебными и литературными источниками, обмена взглядами, знаниями, позициями, точками зрениями.

2. *Проектирование* - позволяет формировать личностные качества студентов, которые развиваются лишь в деятельности и не могут быть усвоены вербально (умение работать в коллективе, брать ответственность за выбор, решение, разделять ответственность, анализировать результаты деятельности, вырабатывается свой собственный аналитический взгляд на информацию и т.д.).

3. *Групповая дискуссия (групповое обсуждение)* используется для выработки разнообразных решений в условиях неопределенности или спорности обсуждаемого вопроса. Предметом групповой дискуссии, могут быть: спорные вопросы из области профессиональной деятельности участников дискуссии; противоречивые интересы участников группы; проблемные ситуации, в том числе предложенные к обсуждению самими участниками групповой работы; совместные или привнесенные проекты, модели, типологии; разнообразные технологии и пути их применения.

4. *Ситуационно-ролевая или деловая игра* – это имитационное моделирование профессиональной деятельностью людей в условных ситуациях с целью изучения и решения возникших проблем. Основная цель проведения игры - дать студентам практику принятия решений в условиях, максимально приближенным к реальным. Игра позволяет моделировать, обсуждать и реально проигрывать по ролям различные ситуации из области профессиональной деятельности, включая процессы межличностного и группового общения.

5. *Анализ конкретной ситуации* является одним из наиболее эффективных и распространенных методов организации познавательной деятельности студентов. Ситуация -

это совокупность фактов и данных, определяющих то или иное явление или казус. Возможен случай, когда ситуация, кроме материала для анализа, содержит и проблемы, требующие решения. Анализ и разрешение ситуации осуществляется методом разбора.

6. *Имитационное упражнение (решение задач)* характеризуется признаками, сходными с теми, которые присущи методу конкретных ситуаций. Специфическая черта имитационного упражнения – наличие заранее известного преподавателю (но не студентам) правильного или наилучшего (оптимального) решения проблемы. Имитационное упражнение – своеобразный экзамен на знание тех или иных законоположений правил, методов, инструкций.

7. *Совещания* это метод коллективной выработки решений или передачи информации, основанный на данных, полученных непосредственно от участников групповой работы. Цель совещания это взаимная ориентация участников, обмен мнениями, координация планов, намерений, мотивов, жизненного и профессионального опыта.

8. *Мастер-класс* это занятие, которое проводит эксперт в определенной области или по определенным вопросам, для студентов, что позволит улучшить их теоретические знания и практические достижения. Ведущие мастер-класс делятся со студентами некоторыми профессиональными секретами и могут указать начинающим на ряд недостатков или особенностей. Для проведения мастер-классов могут привлекаться специалисты - практики.

11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации (по темам)

11.1 Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Деловое общение»:

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Тема 1. Предмет, основные категории и задачи курса	ОК-6	Устный и письменный ответы на семинаре. Ответы на вопросы рубежного контроля. Зачёт
2.	Тема 2. Общение как коммуникация и взаимодействие	ОК-6 ОК-7, ОПК-2	Устный и письменный ответы на семинаре. Ответы на вопросы рубежного контроля. Зачёт

3.	Тема 3. Межкультурное общение	ОК-6	Устный и письменный ответы на семинаре. Ответы на вопросы рубежного контроля. Зачёт
	Тема 4. Вербальное и невербальное общение	ОК-6 ОК-7, ОПК-2	Устный и письменный ответы на семинаре. Ответы на вопросы рубежного контроля. Зачёт
	Тема 5. Деловой разговор и деловая беседа как основная форма делового общения	ОК-6 ОК-7, ОПК-2	Устный и письменный ответы на семинаре. Зачёт
	Тема 6. Спор, дискуссия и полемика	ОК-6 ОК-7, ОПК-2	Устный и письменный ответы на семинаре. Зачёт
	Тема 7. Деловое совещание	ОК-6 ОК-7, ОПК-2	Устный и письменный ответы на семинаре. Зачёт
	Тема 8. Деловые переговоры	ОК-6 ОК-7, ОПК-2	Устный и письменный ответы на семинаре. Зачёт
	Тема 9. Деловое общение в рабочей группе. Конфликты и стрессы	ОК-6 ОК-7, ОПК-2	Устный и письменный ответы на семинаре. Зачёт
	Тема 10. Деловая этика	ОК-6 ОК-7, ОПК-2	Устный и письменный ответы на семинаре. Зачёт

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

Код и наименование компетенции	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания		
	пороговый	базовый	продвинутый
	оценка		
	Удовлетворительно/зачтено	Хорошо/зачтено	Отлично/зачтено
способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2);	Знать: В минимальном объеме организационно-управленческие решения	знать: В необходимом объеме организационно-управленческие решения	Знать: В достаточном объеме организационно-управленческие решения
	Уметь: В минимальном объеме находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	Уметь: В необходимом объеме находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	уметь: В достаточном объеме находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений
	владеть: В минимальном объеме навыками общения	Владеть: В необходимом объеме навыками общения	Владеть В достаточном объеме навыками общения
способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);	Частично знает: - основные языковые явления и процессы в - основы культуры речи и теории аргументации, приемы речевого воздействия и убеждения, правила и законы эффективного общения	Достаточно знает: - основы культуры речи и теории аргументации, приемы речевого воздействия и убеждения, правила и законы эффективного общения	В полной мере знает: - основы культуры речи и теории аргументации, приемы речевого воздействия и убеждения, правила и законы эффективного общения
	Частично умеет: - анализировать и интерпретировать различные типы текстов, - создать на осно-	Достаточно умеет: - анализировать и интерпретировать различные типы текстов, включая художественные;	В полной мере умеет: - анализировать и интерпретировать различные типы текстов, включая художественные; - создать на основе стан-

	<p>ве стандартных методик и действующих нормативов различные типы текстов (обзор, аннотация, реферат, докладная записка, отчет, официально-деловой, публицистический, текст)</p>	<p>- создать на основе стандартных методик и действующих нормативов различные типы текстов (обзор, аннотация, реферат, докладная записка, отчет, официально-деловой, публицистический, текст)</p>	<p>дартных методик и действующих нормативов различные типы текстов (обзор, аннотация, реферат, докладная записка, отчет, официально-деловой, публицистический, текст)</p>
	<p>Частично владеет: - навыками формулирования аргументированных умозаключений и выводов;</p>	<p>Достаточно владеет: - навыками формулирования аргументированных умозаключений и выводов;</p>	<p>В полной мере владеет: - навыками формулирования аргументированных умозаключений и выводов;</p>
<p>способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);</p>	<p>Частично знает: - значение в жизни человека и общества социокультурные традиции, ценностей и норм; - основные этапы развития человеческой цивилизации, ориентируется в их типах; - особенности различных культур, в процессе формирования социокультурного наследия, социокультурных традиций, ценностей и норм, знаком с основными видами искусств, понимает их роль в жизни человека и общества; - особенности влияния художественной культуры на формирование и развитие рекламы; - особенности вза-</p>	<p>Достаточно знает: - значение в жизни человека и общества социокультурные традиции, ценностей и норм; - основные этапы развития человеческой цивилизации, ориентируется в их типах; - особенности различных культур, в процессе формирования социокультурного наследия, социокультурных традиций, ценностей и норм, знаком с основными видами искусств, понимает их роль в жизни человека и общества; - особенности влияния художественной культуры на формирование и развитие рекламы; - особенности взаимодействия культуры с различными формами общественного созна-</p>	<p>В полной мере знает: - значение в жизни человека и общества социокультурные традиции, ценностей и норм; - основные этапы развития человеческой цивилизации, ориентируется в их типах; - особенности различных культур, в процессе формирования социокультурного наследия, социокультурных традиций, ценностей и норм, знаком с основными видами искусств, понимает их роль в жизни человека и общества; - особенности влияния художественной культуры на формирование и развитие рекламы; - особенности взаимодействия культуры с различными формами общественного сознания; актуализацию социокультурных практик, специфику развития современной культуры и общества в целом</p>

	<p>имодействия культуры с различными формами общественного сознания; актуализацию социокультурных практик, специфику развития современной культуры и общества в целом</p>	<p>ния; актуализацию социокультурных практик, специфику развития современной культуры и общества в целом</p>	
	<p>Частично умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать ценностные категории, востребованные в условиях современного общества; - использовать полученные знания для развития своего общекультурного потенциала в контексте задач профессиональной деятельности; - анализировать и интерпретировать культурные феномены с учетом социокультурного контекста 	<p>Достаточно умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать ценностные категории, востребованные в условиях современного общества; - использовать полученные знания для развития своего общекультурного потенциала в контексте задач профессиональной деятельности; - анализировать и интерпретировать культурные феномены с учетом социокультурного контекста 	<p>В полной мере умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать ценностные категории, востребованные в условиях современного общества; - использовать полученные знания для развития своего общекультурного потенциала в контексте задач профессиональной деятельности; - анализировать и интерпретировать культурные феномены с учетом социокультурного контекста
	<p>Частично владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками интерпретации, аргументированного диалога, толерантного отношения к культурным традициям. - навыками формулирования аргументированных умозаключений и выводов; - навыками типологического и историко-культурного анализа; - навыками анализа и 	<p>Достаточно владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками интерпретации, аргументированного диалога, толерантного отношения к культурным традициям. - навыками формулирования аргументированных умозаключений и выводов; - навыками типологического и историко-культурного анализа; - навыками анализа и интерпретации культурных артефактов 	<p>В полной мере владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками интерпретации, аргументированного диалога, толерантного отношения к культурным традициям. - навыками формулирования аргументированных умозаключений и выводов; - навыками типологического и историко-культурного анализа; - навыками анализа и интерпретации культурных артефактов

	интерпретации культурных артефактов		
--	-------------------------------------	--	--

11.3 Оценочные средства

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДОКЛАДОВ:

1. Особенности и проблемы ритуального общения.
2. Гуманистическое общение.
3. Особенности анализа общения на макро-, мезо- и микроуровнях.
4. Феномен манипулятивного общения. Манипулятивные техники.
5. Способы противостояния манипуляции в общении.
6. Использование юмора, иронии, сарказма при ведении спора.
7. Виды вопросов и ответов в споре.
8. Уловки в публичном споре.
9. Психологические приемы влияния на собеседников.
10. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
11. Техника парирования замечаний собеседников.
12. Техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация, контраргументация, метод сравнения, метод «бумеранга», метод игнорирования, метод взаимной поддержки и др.
13. Конфликт как проявление стресса.
14. Конструктивные и деструктивные конфликты.
15. Правила поведения в условиях конфликта.
16. Технология «бесконфликтного» общения.
17. Этикет и культура поведения делового человека.
18. Правила общения по телефону.
19. Правила деловой переписки.
20. Этикет пользования компьютером несколькими сотрудниками.
21. Этикет работы в компьютерных сетях.
22. Этикет пользования электронной почтой.
23. Этикет новых видов коммуникаций: телеконференции, дискуссионные группы, чаты.
24. Этикет приема посетителей и общения с ними.
25. Этика приветствий и представлений.
26. Этические правила проведения интервью.
27. Этика в рекламе.
28. Имидж делового мужчины.
29. Имидж деловой женщины.
30. Этические правила общения с использованием визитных карт.
31. Сувениры и подарки в деловой сфере.
32. Выставки – ярмарки: нормы этикета.
33. Правила деловой переписки.

Критерии оценивания компетенций (результатов) докладов

Критерии оценки	Описание школы оценивания
Полнота раскрытия темы доклада, доходчивость доведения материала до студентов, умение правильно излагать свои мысли, знание материала и умение ответить на дополнительные вопросы, ис-	неудовлетворительно: доклад не подготовлен или подготовлен абсолютно не по предложенной теме удовлетворительно: доклад подготовлен по дисциплине основы менеджмента, но доклад не

пользование материала из различных актуальных источников	<p>полностью соответствует предложенной теме, автор слабо разбирается в материале, использованные источники сильно устарели</p> <p>хорошо: автор подготовил доклад по предложенной теме, достаточно разбирается в материале, но затрудняется в ответах на дополнительные вопросы</p> <p>отлично: доклад полностью соответствует теме, используемые источники актуальны, автор хорошо разбирается в материале и отвечает на дополнительные вопросы</p>
--	---

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ:

1. Виды, структура, функции общения.
2. Восприятие и понимание в процессе общения.
3. Общение как коммуникация.
4. Общение как взаимодействие.
5. Межкультурное общение.
6. Вербальный канал общения. Речевой этикет.
7. Невербальные особенности в процессе делового общения.
8. Межнациональные различия невербального общения.
9. Деловой разговор как особая разновидность деловой речи.
10. Основные требования к деловому разговору.
11. Деловая беседа как основная форма делового общения.
12. Структура и функции деловой беседы.
13. Этапы проведения деловой беседы.
14. Рекомендации по организации деловой беседы.
15. Методы снятия напряжения, зацепки, стимулирования воображения, прямого подхода и др.
16. Психологические приемы влияния на партнера.
17. Спекулятивные методы аргументации.
18. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».
19. Формы проведения споров, устный и печатный спор.
20. Приемы «сведения к абсурду», «возвратный удар», «подхват реплики», «апелляция к публике» и др.
21. Деловые переговоры как форма делового общения.
22. Типы вопросов собеседников: открытые, закрытые, риторические, переломные и др.
23. Активное слушание как психологический прием.
24. Психологические приемы влияния на собеседников
25. Три сферы содержания отношений членов рабочей группы (профессиональная, ценностно-мировоззренческая и межличностная).
26. Социальная структура и психология рабочей группы.
27. Типы взаимоотношений в системе «руководитель – подчиненный».
28. Типы взаимоотношений в системе «подчиненный – руководитель».
29. Типы взаимоотношений по горизонтали
30. Структура конфликта (объект, цели, мотивы, участники, повод).
31. Типология конфликтов, сфер их действия, стилей разрешения.
32. Конфликтные личности.
33. Причины конфликтов (агрессия, инстинкт драчливости, страх чужого, групповой шовинизм, несовместимость).

34. Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии конфликта
35. Деловая этика: задачи, специфика, структурообразующие компоненты.
36. Способы включения норм этики в деловую практику.
37. Общие этические принципы и характер делового общения.
38. Этикет и культура поведения делового человека.
39. Правила вербального этикета.
40. Правила невербального этикета.
41. Правила общения по телефону.
42. Этика в рекламе.
43. Правила деловой переписки.
44. Работа с деловой корреспонденцией.
45. Этикет пользования компьютером несколькими сотрудниками.
46. Этикет работы в компьютерных сетях.
47. Этикет пользования электронной почтой.
48. Этикет телеконференций, дискуссионных клубов, чат.
49. Правила приема посетителей.
50. Имидж деловой женщины и делового мужчины.

Критерии оценивания компетенций (результатов) зачёта

Критерии оценки	Описание школы оценивания
правильность ответов на вопросы; полнота и лаконичность ответа; степень понимания тематики предмета; логика и аргументированность изложения материала; приведение примеров, демонстрирующих умение и владение полученными знаниями по темам предмета в раскрытии поставленных вопросов.	<p>Не зачтено: наличие существенных (грубых) ошибок в ответах, демонстрация обучающимся частичных знаний по пройденной программе, отсутствие ответа</p> <p>Зачтено: наличие несущественных ошибок в ответе, не исправляемых обучающимся, демонстрация обучающимся не достаточно полных знаний по пройденной программе, не структурированное, не стройное изложение учебного материала при ответе</p>

Текущий контроль: промежуточное тестирование и письменные опросы по отдельным разделам дисциплины, письменные домашние задания, контрольные работы по темам практических занятий, подготовка реферата, выполнение расчетного задания.

Итоговый контроль: зачет.

11.4 Процедура оценивания знаний студента в течении семестра:

Для оценки успеваемости студентов по учебному курсу применяется балльно-рейтинговая система оценки студента.

Для оценки успеваемости студентов по учебному курсу применяется балльно-рейтинговая система оценки студента.

Промежуточная аттестация (зачет или экзамен) по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой не проводится в виде отдельного учебного мероприятия, а суммирует результаты студента по всем аттестационным показателям на момент завершения изучения дисциплины.

Основными показателями для контроля уровня учебных достижений студентов являются посещаемость студента (ПС), работа в семестре (РС), рубежный контроль (РК), семестровый контроль в сессию (СК).

Возможные значения баллов за семестр по каждому показателю определяются следующей таблицей

	ПС	РС	РК	СК/ИК	Итог
значени е	0; 0,5; 1; 1,5; 2	0; 0,5; 1; 1,5; 2	0; 1; 2; 3	0; 3; 4; 5	От 0 до 12
шаг	0,5	0,5	1	---	---

Посещаемость студента (ПС) - Балл за посещаемость определяется в соответствии с таблицей:

Таблица 1.

ПС%	Балл
менее 50%	0
более 50% до 65%	0,5
более 65% до 80%	1
более 80% до 90%	1,5
более 90%	2

где

$$ПС\% = \frac{\text{кол} - \text{во фактически посещенных занятий}}{\text{кол} - \text{во обязательных для данного студента занятий}} \cdot 100\%$$

Если студент пропустил занятие по уважительной причине (болезнь и т.п.), то количество обязательных занятий для него уменьшается.

Работа в семестре (РС). Балл за работу в семестре РС выставляется преподавателям, исходя из оценок в журнале и других показателей работы студента.

Таблица 2.

Баллы	Условия
0	Нет оценок;
0,5	Средняя оценка от 2 до 2,9
1	Средняя оценка от 3 до 3,5
1,5	Средняя оценка от 3,6 до 4,4
2	Среднее арифметическое от 4,5 до 5

Формула расчета: складываются все полученные оценки в семестре, сумма делится на количество оценок.

Рубежный контроль (РК). Рубежный контроль может проводится в следующих формах: проверочная контрольная работа; тест; коллоквиум, обобщающий семинар, в устной форме (опрос) и др. Студентам, не участвующим в рубежном контроле по уважительной причине, сроки прохождения рубежного контроля могут быть продлены. Результаты рубежного контроля фиксируются в ведомости по четырехбалльной шкале (2,3,4,5). И переводится в баллы в соответствии с таблицей 2.

Таблица 3.

Баллы	Оценка
0	Не явился

0	неудовлетворительно
1	удовлетворительно
2	хорошо
3	отлично

Семестровый (итоговый) контроль (СК) проводятся в обычном порядке.

Таблица 4.

Баллы	Оценка
0	Не явился без уважительной причины
0	неудовлетворительно
3	удовлетворительно
4	хорошо
5	отлично

ИТОГ: Пересчет набранных за семестр баллов в четырехбалльную оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

Таблица 5.

Баллы за семестр	Оценка
менее 5	неудовлетворительно
от 5 до 7,5	удовлетворительно
от 8 до 10,0	хорошо
от 10,5 и более	отлично

Перерасчет баллов (за все семестры обучения) в итоговую оценку:

Таблица 6.

Двух семестровый курс	Трех семестровый курс	Четырех семестровый курс	Оценка
менее 10	Менее 15	Менее 20	неудовлетворительно
от 10 до 15	От 15 до 22,5	От 20 до 30	удовлетворительно
от 15,5 до 20,0	От 23 до 30	От 30,5 до 40,0	хорошо
от 20,5 и более	От 30,5 и более	От 40,5 и более	отлично

12. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Горчакова В.Г. Имиджелогия. Теория и практика: учебное пособие / Горчакова В.Г.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 335— с. <http://www.iprbookshop.ru>
2. Деловой этикет / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. - А.В.Непогода. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. - 317 с. <http://www.iprbookshop.ru>
3. Кузнецов И.Н. Деловое общение: учебное пособие / Кузнецов И.Н.— М.: Дашков и К, 2013. 528— с. <http://www.iprbookshop.ru>
4. Кузнецов И.Н. Деловое письмо: учебное пособие / Кузнецов И.Н.— М.: Дашков и К, 2015. 196— с. <http://www.iprbookshop.ru>
5. Титова Л.Г. Деловое общение: учебное пособие / Титова Л.Г.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 271— с. <http://www.iprbookshop.ru>

Дополнительная литература

1. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. – М., 2004.
2. Бардиер Г.Л. Бизнес-психология. – М., 2002.
3. Барышникова, Е. Н., Клепач, Е. В., Красс, Н. А. Речевая культура молодого специалиста. - М., 2005.
4. Беленкова А.А. Успешные переговоры.Бизнес-букварь.Москва-2005
5. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психологические основы «паблик рилейшнз». – СПб., 2003.
6. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М., 2007.
7. Грэй Д. Марс и Венера на работе. Как повысить качество общения и достичь успехов в работе. – Киев, М., 2003.
8. Дауни М. Эффективный коучинг: Уроки тренера коучей. – М., 2005.
- Зайдениц Ш., Баркоу Б. Эти странные немцы. – М., 2001.
9. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. – М., 2003.
10. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: В 2 т. – М.: ГОУ АНХ, 2008.
11. Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации. – М., 1998.
- Колтунова М.В. Язык и деловое общение. – М.,2000.
12. Каменская Е.Н. Психология и этика делового общения. – Ростов н/Д., 2009.
13. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учеб. пособие. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008.
14. Колбасина И.А. Техника продаж. Практические семинары. – Ростов н/Д, 2004.
15. Ломова О.С. Деловое общение специалиста по рекламе. - М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2008.
16. Майол Э., Милстед Д. Эти странные англичане. – М., 2001.
17. Мальханова И.А. Деловое общение. – М., 2004.
18. Мальханова И.А. Деловое общение. – М.: Академический Проект, 2006.
19. Панасюк А.Ю. А что у него в подсознании? Двенадцать уроков по психотехнологии проникновения в подсознание собеседника. – М., 2004.
20. Панасюк А.Ю. Вам нужен имиджмейкер? Или о том, как создавать свой имидж. – М., 2001.
21. Панасюк А.Ю. Как убеждать в своей правоте: Современные психотехнологии убеждающего воздействия. – М., 2002.
22. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. – М., 2000.
23. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. – М., 2002.
24. Проблема речевой коммуникации. Межвузовский сборник научных трудов. – Саратов, 2000.
25. Современная энциклопедия. Мода и стиль. – М., 2002.
26. Стернин И.А. Введение в речевое воздействие. – Воронеж,2001.
27. Стернин И.А. Общение с мужчинами и женщинами. – Воронеж, 2001.
28. Тарасов В.К. Искусство управленческой борьбы. Технологии перехвата и удержания управления. - М., 2003.
29. Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация. – М., 2000.
30. Шарма Р. Кто заплачет, когда ты умрешь? Уроки жизни от монаха, который продал свой «Феррари». – М., 2005.
31. Шарма Р. Монах, который продал свой «Феррари». – М., 2005.
32. Шарма Р. Найди свою судьбу – с монахом, который продал свой «Феррари». Семь ступеней к пробуждению. – М., 2005.

33. Шарма Р. Уроки лидерства от монаха, который продал свой «Феррари». Восемь ритуалов для руководителей с перспективным видением. – М., 2005.
34. Шотт Б. Как вести переговоры: надежно, креативно, успешно. – М., 2005.

13. Перечень ресурсов информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»

1. ЭБС «IPRbooks». Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Работа студентов направлена на решение следующих основных задач:

1. Развитие аналитических способностей студента, углубление теоретических познаний.
2. Формирование навыков и умений толкования, а равно и применения соответствующих нормативно-правовых актов.
3. Выработка навыков подготовки, принятия и реализации компетентных юридических решений.

Электронно-библиотечная система IPRbooks и библиотека МФЮА обеспечивают студентов необходимой для решения поставленных задач учебной и научной литературой. Студенты имеют возможность не только знакомиться с учебными изданиями, но и с рядом монографий, что, несомненно, способствует развитию как творческого, так и профессионального потенциала обучаемого.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов по результатам выполнения самостоятельных работ.

Обсуждение вынесенных в планах семинарских занятий вопросов тем и контрольных вопросов способствует освоению прочитанного студентами теоретического материала. Решение задач, тестов и их обсуждение с точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные решения позволяет студентам развивать умения и навыки, обусловленные формируемыми в процессе обучения компетенциями выпускника. Участие студентов в дискуссии по проблемным темам дисциплины, обсуждение законодательных и иных нормативных актов позволяет преподавателю: оценить уровень самостоятельной работы студентов с учебной литературой (служит своеобразным индикатором эффективности самостоятельной работы), внести новации в процесс обучения, применительно к индивидуальным особенностям студентов в рамках той или иной группы. Написание рефератов, докладов, эссе студентами служит развитию в них научного потенциала, подготовке к написанию в будущем выпускной квалификационной работы.

Промежуточный контроль знаний призван проверить не только знания, умения и навыки студента, но и эффективность проделанной им в процессе обучения самостоятельной работы. Анализ результатов полученных в рамках итогового контроля кафедрой служит для совершенствования фонда оценочных средств по дисциплине и навыков профессорско-преподавательского состава по обеспечению самостоятельной работы студентов.

15. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Официальный сайт компании «Консультант Плюс». Режим доступа: <http://base.consultant.ru/>
2. Информационно-правовой портал «Гарант». Режим доступа: <http://www.garant.ru/>

16. Описание материально – технической базы, необходимой для осуществления образовательной деятельности

При проведении лекционных и семинарских занятий в качестве основного материального обеспечения используются материалы, подготовленные для проведения занятий: тесты; задачи для решения, задания для контрольных работ, материалы для проведения круглых столов и т.п.

При проведении лекционных и семинарских занятий в качестве дополнительного материально-технического обеспечения могут использоваться: доступ к справочно-правовым системам ГАРАНТ и КонсультантПлюс, компьютерная техника; мультимедийный проектор.

17. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обеспечения образования инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, в частности применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы и, наоборот, только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

В целях обеспечения обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья библиотека комплектует фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению их здоровья, предоставляет возможность удаленного использования электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в ЯФ МФЮА. В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальных залах, оборудованные программами не визуального доступа к информации, экранными увеличителями и техническими средствами усиления остаточного зрения.

Обучающимся предоставляются следующие услуги:

- выдача литературы в отделах обслуживания;
- индивидуальное чтение плоскопечатной литературы чтецом;
- консультации для незрячих пользователей по работе на компьютере с брайлевским дисплеем, по работе в сети Интернет;
- предоставление незрячим пользователям возможностей самостоятельной работы на компьютере с использованием адаптивных технологий.

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

НА 20__ - 20__ УЧЕБНЫЙ ГОД.

Протокол НМС №__ от _____ 20__ г. Протокол №__ от _____ 20__ г.

Директор филиала
_____ / _____ /

Заведующий кафедрой
_____ / _____ /

№ п/п	Стр., №	Описание изменений

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

НА 20__ - 20__ УЧЕБНЫЙ ГОД.

Протокол НМС №__ от ____ 20__ г.

Директор филиала
_____ / _____ /

Протокол №__ от ____ 20__ г.

Заведующий кафедрой
_____ / _____ /

№ п/п	Стр., №	Описание изменений

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

НА 20__ - 20__ УЧЕБНЫЙ ГОД.

Протокол НМС №__ от ____ 20__ г.

Директор филиала
_____ / _____ /

Протокол №__ от ____ 20__ г.

Заведующий кафедрой
_____ / _____ /

№ п/п	Стр., №	Описание изменений