

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

(Финансовый университет)

Краснодарский филиал Финуниверситета

Кафедра «Философия, история и право»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Краснодарского филиала
Финуниверситета, к.э.н.


Э.В. Соболев

«20» февраля 2024 г.



Составитель: Бершадская Ольга Владиславовна

**Б1.О.01.10 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки
38.03.02 Менеджмент,
ОП «Управление бизнесом»,
профиль «Менеджмент организации»,
очно-заочная форма обучения

*Рекомендовано Ученым советом Краснодарского филиала Финуниверситета
(протокол № 12 от 20 февраля 2024)*

*Одобрено кафедрой «Философия, история и право»
(протокол № 06 от 23 февраля 2024)*

Краснодар 2024

УДК 32.001
ББК 66.0
Б 48

Рецензенты: кандидат психологических наук, доцент кафедры «Философия, история и право» Боцоева А.В.

Бершадская О.В.

Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности. Программа дисциплины для студентов, обучающихся по направлению 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент организации», очно-заочная форма обучения. — Краснодар: Краснодарский филиал Финуниверситета, кафедра «Философия, история и право», 2024 г. — 44 с.

Дисциплина «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» входит в общегуманитарный цикл дисциплин направления для направления подготовки для подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 Менеджмент, ОП «Управление бизнесом», профиль «Менеджмент организации».

Рабочая программа дисциплины содержит перечень результатов освоения дисциплины, место дисциплины в структуре ОП, объем дисциплины в зачетных и академических часах, содержание дисциплины и форм текущего контроля успеваемости, перечень учебно-методического обеспечения, основной и дополнительной учебной литературы, программного обеспечения и информационных справочных систем, фонд оценочных средств, методические указания, описание материально-технической базы.

Учебное издание

Бершадская Ольга Владиславовна

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Рабочая программа дисциплины

Формат 60×90/16. Гарнитура Times New Roman

Усл. п.л. 3,1 Изд. № _____ от _____. Тираж 100 экз.
Заказ № _____

Отпечатано в Краснодарском филиале Финуниверситета

© Бершадская О.В., 2024
© Краснодарский филиал Финуниверситета, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1	Наименование дисциплины.....	4
2	Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.....	4
3	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
4	Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся.....	6
5	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	8
5.1	Содержание дисциплины.....	8
5.2	Учебно-тематический план.....	12
5.3	Содержание семинаров, практических занятий.....	14
6	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	21
6.1	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.....	21
6.2	Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю.....	25
7	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	26
8	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	39
9	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	40
10	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	41
11	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем.....	42
11.1	Комплект лицензионного программного обеспечения.....	42
11.2	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	42
11.3	Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации.....	43
12	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	43

1. Наименование дисциплины

Дисциплина Б1.О.01.10 «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности».

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

Дисциплина Б1.О.01.10 «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» обеспечивает формирование следующих компетенций:

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности»

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
Универсальные компетенции (УК)			
УК-2	Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций	1.Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.	- <i>знать</i> : - теоретические основы организации коммуникации; - структуру стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации; - <i>уметь</i> : - анализировать и применять на практике знания адекватного лингвистического оформления сообщений в ситуациях решения стандартных коммуникативных задач
		2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета.	- <i>знать</i> : - функционально-стилистические особенности официально-делового стиля речи, - систему речевого этикета в условиях межличностного и межнационального общения, - <i>уметь</i> : - применять на практике знания адекватного языкового оформления деловых документов, писем

		3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке РФ	<p>- <i>знать</i> –модели эффективного личного и делового (профессионального) общения в русско- и мультязычной среде;</p> <p>- <i>уметь</i>: - применять знания норм государственного языка РФ при проведении деловых переговоров</p>
		4. Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.	<p><i>знать</i>: - лексико-грамматические и стилистические ресурсы русского литературного языка, профессиональных подстилей</p> <p><i>уметь</i>: - анализировать и создавать устные и письменные тексты с опорой на сферы общения, решаемую коммуникативную задачу.</p>
УК-9	Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональном общении	1.Понимает эффективности использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.	<p><i>Знать</i> закономерности формирования межличностных взаимоотношений, виды социальных взаимодействий.</p> <p><i>Уметь</i> устанавливать и поддерживать контакт при общении; применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности, организовать взаимодействие в группе.</p>
		2.Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении в процессе профессиональной деятельности менеджера организации.	<p><i>Знать</i> основные этические принципы общения и правила делового этикета, нормы и правила профессионального общения.</p> <p><i>Уметь</i> передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований этики профессионального общения.</p>
		3.Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности.	<p><i>Знать</i> особенности личностных качеств и их влияние на процесс общения, роли и ролевые ожидания в общении.</p> <p><i>Уметь</i> использовать личностные</p>

			особенности участников команды для построения эффективной команды.
Профессиональные компетенции направления (ПКН)			
ПКН-4	Владение основными теориями управления человеческими ресурсами и формирования организационной культуры, а также принципами построения компенсационных систем для решения управленческих задач	1. Анализирует состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах.	<i>знать:</i> - структуру и функции деловых коммуникаций <i>уметь:</i> - анализировать психологические типы членов рабочей группы
		2. Применяет знания роли и места управления человеческими ресурсами в общеорганизационном управлении и его связи со стратегическими задачами организации.	<i>знать:</i> - социально-психологическую структуру общения; <i>уметь:</i> - анализировать социально-психологические феномены делового общения,
		3. Владеет навыками анализа принципов и основ формирования компенсационных систем для решения задач управления и оценки рисков их применения.	<i>знать:</i> - особенности основных видов деловых коммуникаций; <i>уметь:</i> - решать управленческие задачи

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.01.10 «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» входит в общегуманитарный цикл дисциплин направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Программа изучения дисциплины составлена с учетом требований, установленных соответствующим ОС ВО Финуниверситета. Дисциплина Б1.О.01.10 «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» базируется на знаниях, полученных в процессе обучения в общеобразовательной средней школе (дисциплины «Обществознание», «Русский язык», «Литература»).

В свою очередь, изучение дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» позволит конкретизировать полученные знания, умения, навыки применительно к

разрешению конфликтных ситуаций, возникающих в процессе делового общения.

Знания и навыки, полученные в процессе изучения дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» будут использованы студентами при изучении последующих дисциплин, предусмотренных учебным планом, при написании выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, в процессе решения круга задач профессиональной деятельности в дальнейшем.

Таблица 2 - Междисциплинарные связи тем дисциплины с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами направления 38.03.02 «Менеджмент»

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	Номера разделов (тем) данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Тренинг командообразования и групповой работы	*	*	*	*	*	*	*	*

4 Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент организации» общая трудоёмкость дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» составляет 3 зачетные единицы, 108 часов (таблица 3).

Таблица 3 – Трудоемкость дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент организации».

Таблица 3

	Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент организации», очно-заочная форма обучения	
	всего (в з.е и часах)	Семестр 2
Общая трудоёмкость дисциплины (в з.е.)	3/108	3/108
Контактная работа - Аудиторные занятия	12	12
<i>Лекции</i>	-	-
<i>Семинарские или практические занятия</i>	12	12
Самостоятельная работа	96	96
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие и функции общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения

Значение общения в жизни человека. Функции общения: установление контакта, информационная, побудительная, координационная, понимания, обмена эмоциями, установления отношений, влияния.

Основные виды общения и их специфика. Уровни общения. Этапы общения: потребности и мотивы, цели общения, содержание общения, выбор средств, восприятие реакции собеседника, корректировка общения. Социально-психологическая структура общения.

Общение как обмен информацией. Модель коммуникативного процесса. Средства коммуникации. Речь. Техники активного слушания, я-сообщения. Невербальные коммуникативные сигналы. Паралингвистические коммуникативные сигналы. Выражение и распознавание основных эмоций.

Эмоциональный интеллект. Общение как взаимодействие. Типы взаимодействий: кооперация, конкуренция. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Трансактный анализ Э. Берна.

Общение как восприятие и понимание людьми друг друга. Понятие социальной перцепции. Психологические механизмы восприятия человека

человеком: идентификация, эмпатия, рефлексия. Содержание и эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации. Точность межличностной перцепции. Межличностная аттракция. Внешние и внутренние факторы межличностной аттракции.

Тема 2. Деловое общение в рабочей группе. Деловая этика, деловой этикет.

Рабочая группа, ее компоненты, стадии формирования. Психология и идеология рабочей группы. Формирование благоприятного морально-психологического климата в коллективе. Понятие референтной группы. Психологические особенности членов рабочей группы. Конфликты в деловых коммуникациях. Основные типы конфликтных личностей.

Деловая этика в отношениях «предприятие – социальная среда», «предприятие – предприятие», «руководитель – подчиненный», «подчиненный – руководитель».

Основные правила делового этикета.

Тема 3. Основные виды делового общения. Особенности проведения деловых переговоров.

Основные виды делового общения; деловой разговор, деловое совещание, деловые переговоры, телефонные переговоры с деловыми партнерами, деловая переписка.

Правила проведения делового разговора. Подготовка и проведение делового совещания.

Подготовка деловых переговоров. Этапы ведения деловых переговоров. Методика и тактика проведения деловых переговоров. Типы принятия решений при переговорах.

Тема 4. Лингвокоммуникативные аспекты дисциплины. Нормы современного русского языка

Языковые и речевые аспекты коммуникации. Прагматический подход к изучению дисциплины. Требования к формированию речевого имиджа современного профессионала как составная часть профессиональных

требований успешного специалиста. Формирование принципа непрерывности совершенствования в области деловой и публичной коммуникации. Виды и формы делового общения (общая характеристика).

Понятие нормы речи. Языковые, коммуникативные и этические нормы как главные составляющие речевой культуры. Функции норм.

Стартовый тест (проверка исходного уровня риторической подготовки, функциональной грамотности, а также коммуникативного потенциала в русскоязычной профессиональной среде): выполнение, интерпретация результатов.

Тема 5. Функциональные стили современного русского языка. Язык официально-делового общения. Правила составления деловой документации.

Сферы общественной деятельности и стили речи. Функциональные стили современного русского языка. Взаимодействие функциональных стилей.

Официально-деловой стиль, сфера функционирования и характеристика: основные жанры, форма речи, общие и языковые особенности.

Языковые особенности личных деловых документов. Понятие служебного документа. Функции, структурно-коммуникативные свойства и особенности стиля документов. *Заявление, объяснительная записка* как вид делового документа. Состав и языковые особенности заявления. Типичные ошибки при составлении. Анализ различных видов заявлений с точки зрения структурно-языковых особенностей. *Резюме* как личный деловой документ.

Состав документа и правила оформления. Типичные ошибки при составлении резюме.

Тема 6. Национальные особенности делового общения

Классификация деловых культур по Р.Л. Льюису (моноактивные, полиактивные, реактивные). Культурно-национальная обусловленность

речевого этикета. Соблюдение норм речевого этикета как базовая составляющая эффективной коммуникации. Категория «политкорректность» как значимый компонент речевого этикета. Значимость аргументов в зависимости от культурно-национальных характеристик аудитории. Интернационализация форм общения в условиях глобализации общества. Тенденции общекультурной (речевой) конвергенции и дивергенции.

Тема 7. Имидж делового человека. Корпоративный (организационный имидж).

Имидж в деловом общении. Структура имиджа. Компоненты имиджа человека. Основные функции делового имиджа. Виды имиджа. Виды имиджформирующей информации. Основные типы и требования дресс-кода. Корпоративный, или организационный имидж как образ организации в представлении общественности. Структура имиджа организации. Понятия «организационная культура» и «корпоративная культура».

Тема 8. Основы ораторского искусства. Подготовка публичного выступления

Понятие «ораторское искусство» в античные времена и в современном деловом мире. Адаптация классических риторических схем к потребностям деловой и публичной коммуникации. Три уровня (условия успеха) искусства оратора и их составляющие.

Этапы подготовки публичной речи.

Презентация как форма визуализации: законы успешного сочетания вербальных и визуальных компонентов.

5.2 Учебно-тематический план

Темы дисциплины и виды занятий для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент организации» представлены в таблице 4.

Таблица 4 - Распределение бюджета времени при изучении дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент организации» (в часах)

Таблица 4

Наименование темы дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
	Всего	Аудиторная работа				Самостоятельная работа	
		Общая	Лекции	Семинарские или практические занятия	Занятия в интерактивных формах		
1. Понятие и функции общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения	13	1	-	1	0,5	12	Выполнение разноуровневых заданий, тест
2. Деловое общение в рабочей группе. Деловая этика, деловой этикет.	13	1	-	1	0,5	12	Выполнение разноуровневых заданий, тест
3. Основные виды делового общения. Особенности проведения деловых переговоров.	13	1	-	1	0,5	12	Выполнение разноуровневых заданий, тест
4. Лингвокоммуникативные аспекты дисциплины. Нормы современного русского языка	13	1	-	1	0,5	12	Выполнение разноуровневых заданий, тест
5. Функциональные стили современного русского языка. Язык официально-	14	2	-	2	1	12	Выполнение разноуровневых заданий, тест

Наименование темы дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
	Всего	Аудиторная работа				Самост оя- тельная работа	
		Общая	Лекции	Семинар- ские или практи- ческие занятия	Занятия в интеракти вных формах		
делового общения. Правила составления деловой документации.							
6. Национальные особенности делового общения	14	2	-	2	1	12	Выполнение разноуров- невых заданий, тест
7. Имидж делового человека. Корпоративный (организационный) имидж	14	2	-	2	1	12	Выполнение разноуров- невых заданий, тест
8. Основы ораторского искусства. Подготовка публичного выступления	14	2	-	2	1	12	Выполнение разноуров- невых заданий
В целом по дисциплине	108	12	-	12	6	96	
Итого в %					50		

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Цель проведения практических занятий по дисциплине Б1.О.01.10 «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» – формирование системы базовых знаний и навыков для построения эффективной деловой и публичной коммуникации как основы управленческой деятельности. Занятия проводятся в активной и интерактивной формах с привлечением всех студентов к обсуждаемым вопросам, выбору оптимальных способов решения практических задач, что способствует профессиональному развитию личности будущего бакалавра. Содержание практических занятий представлено в таблице 5.

Таблица 5 – Содержание семинаров, практических занятий по дисциплине Б1.О.01.10 «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности», для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, , профиль «Менеджмент организации».

Таблица 6

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
Тема 1. Понятие и функции общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения	Введение в психологию делового общения. Обмен информацией и взаимодействие в процессе делового общения. Психологические механизмы и эффекты межличностного восприятия Рекомендуемые источники: раздел 8 (№ 1, 2, 5), раздел 9 (№ 3)	Дискуссия по актуальным вопросам темы. Тренинг общения: правила тренинга, знакомство, выполнение упражнений и заданий на отработку базовых коммуникативных навыков.
Тема 2. Деловое общение в рабочей группе. Деловая этика, деловой этикет.	Психологические особенности членов рабочей группы. Методы формирования благоприятного морально-психологического климата в коллективе. Типология конфликтов в деловых коммуникациях и методы их разрешения. Особенности деловой этики и делового этикета. Рекомендуемые источники: раздел 8 (№ 1, 2, 5), раздел 9 (№ 1, 2, 5, 6)	Дискуссия по актуальным вопросам темы. Решение ситуационных задач
Тема 3. Основные виды делового общения. Особенности проведения деловых переговоров.	Правила проведения делового разговора, делового совещания, деловых переговоров. Цели и задачи проведения деловых переговоров. Тактические приемы ведения деловых переговоров. Рекомендуемые источники: раздел 8 (№ 1, 2, 4), раздел 9 (№ 1, 2, 5, 6)	Дискуссия по актуальным вопросам темы. Решение ситуационных задач

Тема 4. Лингвокоммуникативные аспекты дисциплины. Нормы современного русского языка	Формирование речевого имиджа современного профессионала. Вопросы языковой политики в Российской Федерации. Понятие нормы современного русского языка. Рекомендуемые источники: раздел 8 (№ 1, 2, 3, 4), раздел 9 (№ 1, 2, 4)	Дискуссия по актуальным вопросам темы. Речевой тренинг: выполнение упражнений по технике речи и заданий на отработку базовых коммуникативных
Тема 5. Функциональные стили современного русского языка. Язык официально-делового общения. Правила составления деловой документации.	Функциональные стили современного русского языка (общая характеристика). Официально-деловой стиль речи, его особенности. Анализ языковых особенностей личных деловых документов. Правила составления заявления, резюме, объяснительной записки, доверенности. Рекомендуемые источники: раздел 8 (№ 1, 2, 3, 4), раздел 9 (№ 1, 2)	Дискуссия по актуальным вопросам темы. Выполнение заданий, связанных с правилами составления деловой документации
Тема 6. Национальные особенности делового общения	Кросс-культурные различия и международный бизнес-этикет разных стран. Рекомендуемые источники: раздел 8(№ 1, 2, 5), раздел 9 (№ 5, 6)	Дискуссия по актуальным вопросам темы. Тестирование.
Тема 7. Имидж делового человека. Корпоративный (организационный) имидж	Понятие «деловой имидж». Виды прямой и косвенной имиджформирующей информации. Структура корпоративного (организационного) имиджа. Понятие корпоративной /организационной культуры. Рекомендуемые источники: раздел 8 (№ 1, 2, 4), раздел 9 (№ 1, 2, 3)	Речевой тренинг: выполнение упражнений по технике речи и заданий на отработку базовых коммуникативных навыков в правильном речевом и риторическом оформлении.
Тема 8. Основы ораторского искусства. Подготовка публичного выступления	Основы деловой риторики. Три уровня (условия успеха) искусства оратора и их составляющие. Основные приемы ораторского искусства. Типичные ошибки начинающего оратора. Этапы подготовки публичного выступления. Правила подготовки презентации. Методы привлечения внимания слушателей.	Заслушивание и анализ устных выступлений (индивидуально и в малых группах сотрудничества).

Тема 1. Понятие и функции общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения

Целью проведения семинарского занятия по данной теме является закрепление и проверка знаний по теме лекции, обсуждение дискуссионных вопросов, связанных с функциями и сторонами общения.

Вопросы для контроля знаний и обсуждения:

1. Какие виды общения вы знаете?
2. Основные функции общения?
3. В чем заключается коммуникативная сторона общения?
4. Что такое коммуникационные барьеры?
5. В чем заключается интерактивная сторона общения?
6. В чем заключается перцептивная сторона общения?
7. Что такое вербальная коммуникация?
8. Какие виды невербальной коммуникации вы знаете?
9. Какие методы аттракции вы знаете?

Тема 2. Деловое общение в рабочей группе. Деловая этика, деловой этикет.

Целью проведения семинарского занятия по данной теме является закрепление и проверка знаний по теме лекции, обсуждение дискуссионных вопросов и решение ситуационных задач, связанных с особенностями делового общения в рабочей группе, знанием деловой этики и делового этикета.

Вопросы для контроля знаний и обсуждения:

1. Понятие «рабочая группа», ее компоненты?
2. Каковы стадии формирования рабочей группы?
4. Что такое психология и идеология рабочей группы?
5. Что такое «референтная группа», какое влияние она может оказывать на морально-психологический климат в коллективе?

6. Основные причины конфликтов в деловых коммуникациях?
7. Способы разрешения конфликтов в деловых коммуникациях?
8. Основные этические нормы в отношениях «предприятие – социальная среда»?
9. Основные этические нормы в отношениях «предприятие – предприятие»?
10. Основные этические нормы в отношениях «руководитель – подчиненный»?
11. Основные этические нормы в отношениях «подчиненный – руководитель»?
12. Основные правила делового этикета?

Ситуационная задача 1:

Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными. Как Вы поступите в данной ситуации?

Ситуационная задача 2:

Приехав на деловую встречу, владелец компании отпустил водителя по его просьбе, но, придя на встречу, обнаружил то, что забыл документы в офисе и позвонил водителю, чтобы тот привез документы, но он отказался, сославшись на личные проблемы. Как стоит поступить руководителю компании по отношению к водителю?

Тема 3. Основные виды делового общения. Особенности проведения деловых переговоров.

Целью проведения семинарского занятия по данной теме является закрепление и проверка знаний по теме, обсуждение дискуссионных вопросов и решение ситуационных задач, связанных с особенностями проведения разных видов делового общения, в том числе, деловых переговоров.

Вопросы для контроля знаний и обсуждения:

1. Дайте характеристику видов делового общения: делового разговора, делового совещания.
2. Основные правила ведения телефонных переговоров с деловыми партнерами?
3. Основные правила деловой переписки?
4. Что входит в процесс подготовки деловых переговоров?
5. Дайте характеристику этапов ведения деловых переговоров.
6. Какие вы знаете методы и тактические приемы проведения деловых переговоров?
7. Какие типы принятия решений могут быть при деловых переговорах?

Ситуационная задача 1:

В процессе переговоров, очень выгодных для Вас, генеральный директор другой компании всеми возможными способами показывает Вам, что не желает иметь с Вами дело (скрещивает руки на груди, периодически вздыхает, посматривая на наручные часы). Вам очень важны эти переговоры. Как Вы поступите в данной ситуации?

Ситуационная задача 2:

Вы директор крупной компании. У Вас запланирована встреча с торговым представителем другой, не менее крупной, компании. По прибытии торговый представитель сообщает, что цены на услуги повысились, но Вы не успеваете просчитать – выгодно ли Вам будет работать на таких условиях. Ваши действия?

Тема 4. Лингвокоммуникативные аспекты дисциплины. Нормы современного русского языка

Целью проведения семинарского занятия по данной теме является закрепление и проверка знаний по теме, обсуждение дискуссионных вопросов, раскрывающих лингвокоммуникативные аспекты и связанных с пониманием норм современного русского языка.

Вопросы для контроля знаний и обсуждения:

1. Что такое норма речи?
2. Дайте характеристику орфоэпических норм.
3. Дайте характеристику лексических норм.
4. Дайте характеристику морфологических норм.
5. Дайте характеристику синтаксических норм.
6. Дайте характеристику орфографических норм.
7. Охарактеризуйте коммуникативные качества речи.
8. В чем заключается этический аспект культуры речи?

**Тема 5. Функциональные стили современного русского языка.
Язык официально-делового общения. Правила составления деловой документации.**

Целью проведения семинарского занятия по данной теме является закрепление и проверка знаний по теме, обсуждение дискуссионных вопросов, связанных с особенностями функциональных стилей современного русского языка, правилами составления деловой документации.

Вопросы для контроля знаний и обсуждения:

1. Какие основные функциональные стили русского языка вы знаете?
2. Дайте характеристику научного стиля речи.
3. Дайте характеристику публицистического стиля речи.
4. Дайте характеристику литературно-художественного стиля речи.
5. Дайте характеристику разговорного стиля речи.
6. Особенности официально-делового стиля речи?
7. Правила составления заявления. Типичные ошибки при составлении заявления.
8. Правила составления резюме. Типичные ошибки при составлении резюме.
9. Правила составления объяснительной записки. Типичные ошибки при составлении объяснительной записки.
10. Правила составления доверенности. Типичные ошибки при составлении доверенности.

Тема 6. Национальные особенности делового общения

Целью проведения семинарского занятия по данной теме является закрепление и проверка знаний по теме, обсуждение дискуссионных вопросов, связанных с национальными особенностями делового общения.

Вопросы для контроля знаний и обсуждения:

1. Классификация деловых культур по Р.Л. Льюису (моноактивные, полиактивные, реактивные)?
2. В чем заключается культурно-национальная обусловленность речевого этикета?
3. Категория «политкорректность» как значимый компонент деловой этики и делового этикета.
4. В чем проявляется интернационализация форм общения в условиях глобализации общества?
5. Особенности западной деловой культуры?
6. Особенности восточной деловой культуры?
7. Национальные особенности делового общения представителей разных этносов Запада и Востока.

Тема 7. Имидж делового человека. Корпоративный (организационный) имидж.

Целью проведения семинарского занятия по данной теме является закрепление и проверка знаний по теме, обсуждение дискуссионных вопросов, связанных с формированием имиджа делового человека, а также корпоративного (организационного) имиджа.

Вопросы для контроля знаний и обсуждения:

1. Основные элементы имиджа делового человека.
2. Функции имиджа делового человека
3. Профессиональный и личностный имидж.
4. Виды прямой и косвенной имиджформирующей информации.
5. Структура имиджа организации
6. Понятие корпоративной и организационной культуры.

7. Виды корпоративной культуры.

Тема 8. Основы ораторского искусства Подготовка публичного выступления

Целью проведения семинарского занятия по данной теме является закрепление и проверка знаний по теме, обсуждение дискуссионных вопросов, раскрывающих основы ораторского искусства, обсуждение дискуссионных вопросов, связанных с особенностями подготовки публичного выступления.

Вопросы для контроля знаний и обсуждения:

1. Понятие «ораторское искусство» в античные времена?
2. Понятие «ораторское искусство» в современном деловом мире?
3. Три уровня (условия успеха) искусства оратора и их составляющие?
4. Какие вы знаете приемы ораторского искусства?
5. В чем заключаются типичные ошибки начинающего оратора?
6. Основные этапы подготовки публичной речи.
7. Структура и композиция публичного выступления.
8. Правила подготовки презентации.
9. Методы привлечения внимания слушателей.

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

6.1 Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» — закрепить теоретические знания, глубоко изучить, используя рекомендованную литературу, основные аспекты дисциплины, связанные с содержанием и особенностью деловой и публичной коммуникации.

Самостоятельная работа студента в процессе изучения дисциплины включает:

- изучение нормативно-правовых актов;
- освоение рекомендованной преподавателем по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;
- изучение корпоративных образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки, электронные видеокурсы и др.);
- выполнение творческого домашнего задания в виде подготовки публичного выступления;
- самостоятельный поиск информации в Интернете;
- консультации по наиболее сложным вопросам;
- участие в работе видео-клуба по кафедре и ежегодных студенческих научных конференциях;
- подготовку к зачету.

На самостоятельную работу студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, , профиль «Менеджмент организации», отводится 96 часов (очно-заочная форма).

Таблица 6 – Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, , профиль «Менеджмент организации».

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися	Форма внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Понятие и функции общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения	Уровни общения. Трансактный анализ Э. Берна. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла»	- работа с электронной библиотечной системой; - работа с ресурсами информационно-образовательного портала (ИОП) Финуниверситета; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка докладов и мультимедийных презентаций; - подготовка к участию в

		дискуссии.
Тема 2. Деловое общение в рабочей группе. Деловая этика, деловой этикет.	Распределение деловых обязанностей в соответствии с психологическими особенностями членов рабочей группы. Основные типы лидерства в референтной группе. Основные типы конфликтных личностей и методы работы с ними. Особенности деловой этики и делового этикета	<ul style="list-style-type: none"> - работа с электронной библиотечной системой; - работа с ресурсами информационно-образовательного портала (ИОП) Финуниверситета; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка докладов и мультимедийных презентаций; - подготовка к участию в дискуссии.
Тема 3. Основные виды делового общения. Особенности проведения деловых переговоров.	Открытые и закрытые позиции при ведении деловых переговоров. «Жесткие» методы ведения деловых переговоров.	<ul style="list-style-type: none"> - работа с электронной библиотечной системой; - работа с ресурсами информационно-образовательного портала (ИОП) Финуниверситета; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка докладов и мультимедийных презентаций; - подготовка к участию в дискуссии.
Тема 4. Лингвокоммуникативные аспекты дисциплины. Нормы современного русского языка	Борьба за сохранение родного языка в современном обществе. Проблема чрезмерных заимствований как фактор, препятствующий эффективному общению. Вопросы языковой политики в РФ. Речевой этикет деловой беседы, делового телефонного разговора.	<ul style="list-style-type: none"> - работа с электронной библиотечной системой; - работа с ресурсами информационно-образовательного портала (ИОП) Финуниверситета; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка докладов и мультимедийных презентаций; - подготовка к участию в дискуссии.
Тема 5. Функциональные стили современного русского языка. Язык официально-делового общения. Правила составления деловой документации.	Взаимодействие функциональных стилей. Специфика подстилей научного, публицистического, официально-делового стилей. Изучение образцов личных деловых документов	<ul style="list-style-type: none"> - работа с электронной библиотечной системой; - работа с ресурсами информационно-образовательного портала (ИОП) Финуниверситета; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка докладов и мультимедийных презентаций; - подготовка к участию в дискуссии.
Тема 6.	Специфика	- работа с электронной

Национальные особенности делового общения	национальной коммуникации в профессиональной деятельности	библиотечной системой; - работа с ресурсами информационно-образовательного портала (ИОП) Финуниверситета; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка докладов и мультимедийных презентаций; - подготовка к участию в дискуссии.
Тема 7. Имидж делового человека. Корпоративный (организационный) имидж.	Когнитивный, аффективный, поведенческий компоненты имиджа делового человека. «Корпоративное гражданство» как бизнес-стратегия.	- работа с электронной библиотечной системой; - работа с ресурсами информационно-образовательного портала (ИОП) Финуниверситета; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка докладов и мультимедийных презентаций; - подготовка к участию в дискуссии.
Тема 8. Основы ораторского искусства. Подготовка публичного выступления	Речевой имидж современного оратора (государственного, политического деятеля, делового человека). Прямой и косвенный способы убеждения. Проблемы податливости и устойчивости в процессе убеждающего воздействия. Психологическая подготовка к публичному выступлению. Управление контактом с аудиторией.	- работа с электронной библиотечной системой; - работа с ресурсами информационно-образовательного портала (ИОП) Финуниверситета; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка докладов и мультимедийных презентаций; - подготовка к участию в дискуссии.

6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Проведение аудиторной самостоятельной работы предполагает командную работу при подготовке сообщений по анализу литературных источников (книг, статей, материалов конференций) на заданную тему,

подготовку ответов на контрольные вопросы по темам дисциплины, подготовку контрольных работ.

Перечень контрольных вопросов по дисциплине

1. Культура речи современного специалиста.
2. Что мешает студенческой молодежи говорить и писать эффективно и красиво?
3. Заимствования в русском языке: судьба слов и перспективы.
4. Жаргоны как фактор, «засоряющий» русскую литературную речь.
5. Подготовка к публичному выступлению.
6. Качества идеальной публичной речи.
7. Как сделать свою речь убедительной.
8. Деловая презентация как жанр публичного выступления.
9. Как воздействовать на аудиторию: вербальные и невербальные средства.
10. Деловая беседа как форма деловой коммуникации: речевые и поведенческие модели.
11. Переговоры как форма деловой коммуникации: речевые и поведенческие модели.
12. Собеседование как форма деловой коммуникации: этапы подготовки и проведения.
13. Типичные ошибки (речевые и поведенческие) на собеседовании.
14. Современная деловая / политическая риторика (выдающие ораторы современности – по выбору студента).
15. Фразеологизмы и их роль в речи.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Основными формами текущего контроля знаний являются:

– обсуждение вынесенных в планах семинарских (практических) занятий вопросов тем и контрольных вопросов;

- решение ситуационных задач, тестов и их обсуждение в точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;
- обсуждение законодательных, правовых и нормативных актов.

О подходе к оценке знаний студентов преподаватель информирует студентов на первом семинарском (практическом) занятии. На последнем семинарском (практическом) занятии студентам сообщается оценка, которую они получают по итогам работы в семестре. Студенты могут улучшить свою оценку по итогам работы в семестре за счет отработки пропущенных занятий. Отработка пропусков, имевших место по причине работы студентов во время занятий, не допускается.

Промежуточный контроль по учебной дисциплине «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент организации» проводится в форме зачета в устной или письменной форме в виде ответов на вопросы.

Критерии балльно-рейтинговой оценки текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры «Философия, история и право».

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень компетенций и их структура в виде знаний, умений содержатся в разделе 2 рабочей программы «Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине».

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Что представляют собой языковые нормы? Каковы их функции?
2. Какие негативные явления существуют в нашей речи сегодня?
3. Каковы пути повышения культуры речи будущего профессионала?
4. Какова языковая политика России на современном этапе?
5. Какими качествами должна обладать хорошая речь?
6. Что входит в понятие речевого этикета?
7. Каковы основные коммуникативно-речевые правила делового общения?
8. Каковы основные правила речевого поведения во время служебного разговора по телефону?
9. Что такое функциональный стиль речи?
10. Какие функциональные стили существуют в современном русском языке?
11. Каковы общие и языковые черты официально-делового стиля речи?
12. Какие типичные языковые конструкции заявления вам известны?
13. В чем состоит сходство заявления и объяснительной записки с точки зрения языкового оформления?
14. Какие полезные советы вы бы дали составителю резюме?
15. Каковы основные правила речевого поведения на собеседовании?
16. Какие три уровня ораторского искусства вы знаете?
17. Что входит в понятие техника речи?
18. Какие этапы включает в себя процесс подготовки публичной речи?
19. Каковы оптимальные приемы репетиции предстоящей речи?
20. Какие требования предъявляются к качественной презентации (вербальный и визуальный аспекты)?
21. Какие важнейшие способы поддержания внимания аудитории?
22. Как отвечать на «неудобные» вопросы?
23. Каковы основные приемы убеждающей коммуникации (речи)?
24. Какие типы аргументов используют при создании убеждающей речи?

25. В чем заключаются национальные особенности делового общения?
26. Основные функции делового общения?
27. Особенности деловых коммуникаций в рабочей группе?
28. Основные причины конфликтов в деловых коммуникациях и способы их разрешения?
29. Особенности деловой этики?
30. Переговоры как один из основных видов делового общения?
31. Компоненты и функции имиджа делового человека?
32. Виды прямой и косвенной имиджформирующей информации
33. Структура корпоративного (организационного) имиджа.
34. Виды корпоративной культуры.

Примеры тестовых заданий

Вариант 1

Вопрос 1. Лучший способ повышения статуса собеседника?

1. Фраза «Я хотел бы с Вами посоветоваться»
2. Фраза «Благодаря Вам...»
3. Использование аттракции
4. Его восхваление при свидетелях

Вопрос 2. Эффект восприятия, когда при поступлении противоречивой информации мы больше доверяем информации, поступившей раньше – это эффект...

1. Проекция
2. Порядка
3. Последовательности
4. Ореола

Вопрос 3. Что можно положить в нагрудный карман пиджака?

1. Расческу

2. Ничего
3. Платок
4. Авторучку

Вариант 2

Вопрос 1. Эффективность воздействия комплимента на фоне антикомплимента себе?

1. Удовлетворение индивидуальной установки на критику собеседника
2. Создание заинтересованности
3. Создание прессинга
4. Раздражение лестью

Вопрос 2. Какой из вопросов является риторическим?

1. Кому не надоедает TV-реклама?
2. Кто там шагает правой?
3. Кто еще не оплатил за проезд?
4. А оценки когда будут известны?

Вопрос 3. Наиболее правильное построение критического выступления?

1. Обвинение – совместный поиск выхода из ситуации
2. Аргументированная критика – обвинение
3. Похвала – критика – похвала
4. Субъективная критика – похвала

Вариант 3

Вопрос 1. Самая распространенная ошибка начинающих переговорщиков?

1. Недостаточно-заочная сосредоточенность на сути разговора
2. Стремление слишком много говорить
3. Раздражительность
4. Пассивность в беседе

Вопрос 2. Основная задача начала переговоров?

1. Выработка диктующей позиции
2. Создание атмосферы взаимного доверия
3. Правильный выбор места переговоров и размещения участников
4. Соблюдение пунктуальности

Вопрос 3. Недопустимая ошибка в деловой беседе начальника с сотрудником?

1. Поглощенность собственными мыслями
2. Грубое отвлечение на телефонные звонки
3. Выставление оценок сказанному
4. Демонстрация собственной эрудиции

Вариант 4

Вопрос 1. Оппонент на переговорах задает вопросы , на которые он не имеет права. Ваши действия?

1. Дать ложную информацию
2. Промолчать
3. Сказать правду
4. Сделать перерыв

Вопрос 2. В межличностном взаимодействии на переговорах необходимо:

1. Не проявлять своих чувств
2. Чаще извиняться
3. Не признавать позицию другой стороны
4. Внимательно слушать оппонента

Вопрос 3. Прием «Авторитетного заявления»направлен на:

1. Понижение психологической значимости доводов

2. Уточнение позиции
3. Лесть оппоненту
4. Навешивание «ярлыков»

Вариант 5

Вопрос 1. Что такое общение?

1. Установление и развитие контактов между людьми
2. Установление эмпатии
3. Состояние души
4. Психологический метод аттракции

Вопрос 2. Что такое вербальное общение?

1. Общение с помощью слов
2. Общение с друзьями
3. Общение с помощью жестов
4. Общение с недругом

Вопрос 3. Механизм воздействия на человека в процессе общения?

1. Опровержение
2. Убеждение
3. Эмпатия
4. Общение с недругом

Вариант 6

Вопрос 1. На какое место среди всех вопросов деловой беседы необходимо ставить самый важный, требующий положительного решения?

1. На второе место, получив ответ «да» на 1-ый вопрос
2. На 1-е место
3. На 3-е место, получив ответ «да» на 1-2 вопросы
4. На 4-е место, получив ответы на 1, 2, 3 вопросы

Вопрос 2. Какие самые эффективные составляющие вербального способа общения позволяют расположить к себе собеседника?

1. Комплимент, улыбка, поднятие статуса, благодарственное письмо
2. Похлопывание по плечу, комплимент, улыбка
3. Имя собеседника, поднятие статуса, комплимент
4. Поднятие статуса, имя собеседника, комплимент, улыбка

Вопрос 3. Какие жесты собеседника свидетельствующие о лживости слов?

1. Ладонью захватывает подбородок
2. Медленно снимает очки, тщательно их протирает
3. Руки прячет за спину
4. Слегка касается носа или века указательным пальцем

Ключ к тестовым заданиям

Номер варианта	Задание 1	Задание 2	Задание 3
Вариант 1	3	2	2
Вариант 2	1	1	3
Вариант 3	2	2	3
Вариант 4	4	4	1
Вариант 5	1	1	3
Вариант 6	1	3	4

Примеры оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной

Таблица 7 - Типовые оценочные средства для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» направления 38.03.01 «Экономика»

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
УК-2	Способность применять нормы государственного языка Российской	1.Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске	<p>Задание 1</p> <p>Охарактеризуйте коммуникативную сторону делового общения.</p> <p>Задание 2</p> <p>В чем заключаются основные причины коммуникативных барьеров? Способы их</p>

	Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций	необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.	преодоления? Задание 3 Перечислите основные современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы Задание 4 Дайте определение «документированной информации»
		2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета.	Задание 1 Дайте характеристику официально-делового стиля речи. Задание 2 Напишите заявление, предполагая, что вы находитесь в следующей ситуации: Вы студент Финансового университета, и вам необходимо перевестись с очной формы обучения на заочную, поскольку вы (студент IV курса) хотите как можно скорее применять знания на практике. Задание 3 Напишите резюме, предполагая, что вы являетесь соискателем на должность экономиста торгового предприятия Задание 4 Напишите объяснительную записку в соответствии с предложенной ниже ситуацией: Вы студент Финансового университета, и вам необходимо объяснить, почему вы начали семестр с недельным опозданием (причину приведите самостоятельно).
		3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке РФ	Задание 1 В чем заключается цель деловых переговоров? Основные этапы проведения деловых переговоров. Задание 2 Составьте таблицу основных приемов ведения деловых переговоров и их характеристик. Задание 3 Ваш деловой партнер – поставщик сырья для вашей фирмы нарушает сроки поставки. Сформулируйте основные претензии к деловому партнеру и свои предложения по урегулированию ситуации, которые Вы изложите в процессе переговоров. Задание 4 За два часа до переговоров Вы находите грубую ошибку в проекте, разработанном Вашей компанией. Переговоры и проект

			очень важны для Вас. Какие аргументы Вы приведете с целью удержания переговоров на время, требующееся для устранения ошибки?
	4. Использует лексико – грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.		<p>Задание 1</p> <p>Охарактеризуйте основные нормы русского языка</p> <p>Задание 2</p> <p>Прочитайте слова. Расставьте ударения. Укажите правильный вариант произнесения слова.</p> <p>1) договор, генезис, страховщик, асимметрия, бытие/бытиё;</p> <p>2) жалюзи, алфавит, гала-концерт, обеспечение, договоры/договора;</p> <p>3) диспансер, вероисповедание, догмат, гражданство, нефтепровод;</p> <p>4) сосредоточение, намерение, газопровод, в аэропорте/ в аэропорту;</p> <p>5) водопровод, жалюзи, асимметрия, договор, диспансер, афера/афёра.</p> <p>Задание 3</p> <p>Отметьте и исправьте ошибки в управлении глаголов в предложениях.</p> <p>1. Член парламента разъяснил о смысле указа.</p> <p>2. Декан факультета указал о том, что зачетная сессия в этом году начнется на две недели позже.</p> <p>3. Факты говорят за то, что экономический кризис в стране миновал.</p> <p>4. Мэр Москвы поручил контролировать за выполнением решений лично префекту Северного административного округа.</p> <p>5. Премьер-министр не раз подчеркивал, что часто приходится удивляться на безответственность отдельных должностных лиц.</p> <p>6. Современному студенту при написании реферата нельзя оперировать с недостоверной информацией.</p> <p>Задание 4</p> <p>Соблюдая нормы грамматической стилистики, употребите слова, данные в скобках, в нужном падеже.</p> <p>1. обменяться мнениями по (завершение) работы;</p> <p>2. поговорить по (приезд) в офис;</p> <p>3. задать вопросы по (окончание) доклада;</p> <p>4. вести беседу согласно (правила) этикета;</p> <p>5. вспомнить по (прошествие) трех дней;</p>

			6. победить благодаря (поддержка) коллег.
УК-9	Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональном общении	1. Понимает эффективности использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.	<p align="center">Задание 1</p> <p>У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение. Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие. Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?</p> <p align="center">Задание 2</p> <p>Ответьте на вопросы: Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту? Ответы обоснуйте.</p>
		2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении в процессе профессиональной деятельности менеджера организации.	<p align="center">Задание 1</p> <p>В каких деловых ситуациях возможно употребление следующих фразеологизмов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - махнуть рукой; - задавать тон; - стиснув зубы; - делать большие глаза; - нахмурить брови; - положить руку на сердце; - вертеть головой; - поджать губы; - прятать глаза; - наморщить лоб. <p align="center">Задание 2</p> <p>Объясните, как вы понимаете следующие выражения:</p>

			<ul style="list-style-type: none"> - находить общий язык; - дать волю языку; - говорить на разных языках; - эзопов язык. <p>Задание 3</p> <p>Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - употребление разговорной лексики; - использование научной терминологии; - компактность изложения материала; - отсутствие невербальной стороны общения; - безличность; - использование номенклатурных названий; - высокая регламентированность речи; - строгость изложения.
		3. Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности.	<p>Задание 1</p> <p>Представьте, что вы назначены руководителем в организацию, где социально-психологический климат неблагоприятный (группа разобщена, люди не удовлетворены взаимоотношениями в ней). Каким образом его можно оптимизировать?</p> <p>Задание 2</p> <p>Дайте рекомендации, как превратить группу в коллектив, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> – вы новый руководитель группы, и пока не знаете сотрудников; – вы работали в этой группе в качестве рядового сотрудника и сейчас стали её руководителем. <p>Задание 3</p> <p>Вам нужно создать сплочённую команду из случайных сотрудников. Вы можете начать с подбора персонала. Какими установками вы будете руководствоваться при подборе? Каким образом будете учитывать индивидуальные особенности людей и особенности командной деятельности? Наметьте план мероприятий по созданию и сплочению команды.</p>
ПКН-4	Владение основными теориями управления человеческими ресурсами и формирования организационной культуры, а также принципами	1. Анализирует состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах	<p>Задание 1</p> <p>У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?</p>

	построения компенсационн ых систем для решения управленчески х задач		<p>Задание 2</p> <p>Примером какой фундаментальной ошибки каузальной атрибуции является следующий эксперимент.</p> <p>Представьте, что вам предложили за 1500 рублей в течение 2 часов ходить с рекламным плакатом «Кока-колы» по центральной улице вашего города. Согласились бы вы? А теперь предположим, что все население вашего города от 18 до 60 лет – это 100%. Сколько процентов из них, по- вашему, приняли бы аналогичное предложение? Посмотрите, отнесли ли вы себя к большинству (помните, что 50% – это большинство).</p> <p>Задание 3</p> <p>Вы проводите собеседование с женщиной, которая недавно занимала должность топ-менеджера в конкурирующей фирме. Она заверила, что, если Вы примете ее на работу, она с удовольствием расскажет о всех планах и замыслах конкурента. Как Вы поступите?</p> <p>Задание 4</p> <p>Составьте карту внутренних коммуникаций членов вашей рабочей/учебной группы. Выделите в ней формальные и неформальные коммуникации членов рабочей группы. Покажите, как проявляются в них психологические механизмы адаптации, идентификации, интеграции.</p>
		2. Применяет знания роли и места управления человеческими ресурсами в общеорганизационном управлении и его связи со стратегическими задачами организации.	<p>Задание 1</p> <p>Охарактеризуйте следующие стили взаимодействия деловых партнеров: сотрудничества, соперничества, приспособления, избегания, компромисса.</p> <p>Задание 2</p> <p>Что такое стресс-менеджмент в деловом общении?</p> <p>Задание 3</p> <p>Охарактеризуйте типичные конфликты в деловой среде.</p> <p>Задание 4</p> <p>Составьте таблицу социально-психологических особенностей рабочей группы. Раскройте основные факторы профессиональной зрелости рабочей группы.</p>
		3. Владеет навыками анализа	<p>Задание 1</p> <p>Поясните, о каком механизме</p>

		<p>принципов и основ формирования компенсационных систем для решения задач управления и оценки рисков их применения.</p>	<p>психологической защиты идет речь в определении: «Эта разновидность вытеснения состоит в том, что личность ориентирует свои действия и поведение на достижение другой цели, взамен той, которая была поставлена первоначально, но оказалась недостижимой. При этом замещение цели приносит личности реальное удовлетворение».</p> <p>Задание 2</p> <p>Охарактеризуйте интерактивную и перцептивную стороны деловых коммуникаций.</p> <p>Задание 3</p> <p>Охарактеризуйте основную проблему приведенного ниже фрагмента из работы Г. Лебона «Психология народов и масс»: «Итак, исчезновение сознательной личности, преобладание личности бессознательной, одинаковое направление чувств и идей, определяемое внушением, и стремление превратить немедленно в действия внушенные идеи — вот главные черты, характеризующие индивида в толпе. Он уже перестает быть самим собой и становится автоматом, у которого своей воли не существует».</p> <p>Задание 4</p> <p>Вы замечаете, что производительность труда в отделе падает, но при этом ваши коллеги отказываются что-либо предпринимать и менять привычный ход рабочего дня. Кто-то собрался подавать заявление на увольнение, тем самым вдохновив других на те же действия. Бюджета на выделение премиальных за повышение уровня продаж нет. Ваши действия в этой ситуации?</p>
--	--	--	--

Процедуры оценивания знаний и умений регулируются соответствующими приказами, распоряжениями ректората Финуниверситета о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов.

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

Нормативные акты

Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ (с изм. от 03.08.2018 г.). – Статьи 184, 185, 186. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

Постановление Правительства Российской Федерации от 15.07.2009 № 477 «О правилах делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.04.2016 № 356 «О внесении изменений в правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти, утвержденные приказом Федерального архивного агентства от 23.12.2009 № 76 – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018) (в редакции от 14.05.2018) – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

Основная литература:

1. Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности: учебник /под ред. Ж.В. Коробановой, Е.В. Камневой, М.М. Симоновой. – Москва: Финуниверситет, 2019. – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://bookz.ru/authors/kollektiv-avtorov/osnovi-d_386/1-osnovi-d_386.html

2. Барышников, Н. В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации : учебник / Н.В. Барышников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 348 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1391408. - ISBN 978-5-16-016933-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1912985>

3. Кабашов, С. Ю. Основы деловой (служебной) письменной речи в сфере управления : учебное пособие / С.Ю. Кабашов. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 163 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015439-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2102729>

4. Сурикова, Т. И. Лингвистические основы деловой коммуникации : учебник / Т.И. Сурикова, В.И. Коньков. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 248 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1062745. - ISBN 978-5-16-018925-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2074337>

Дополнительная литература:

5. Ратников, В. П. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 527 с. — - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/425857>

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

Интернет-ресурсы

1. <http://www.gumer.info/> - Библиотека Гумер - гуманитарные науки
2. <http://www.koob.ru/> - Куб - электронная библиотека
3. <http://psyfactor.org/koncept.htm> - «ПСИ-ФАКТОР» (информационный ресурсный центр по научной и практической психологии).
4. Ресурс «Грамота.ру» (информационно-образовательный портал). Режим доступа (06.2015) - <http://www.gramota.ru/>

5. Ресурс «Русский мир». Режим доступа (06.2015) - <http://russkiymir.ru/>
6. <http://razym.ru/naukaobraz/uchebnik> - Электронная библиотека

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Студентам следует:

- ознакомиться с рабочей программой дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации»;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал соответствующей темы занятия;
- готовиться к выполнению текущих тематических и комплексных заданий из психологического и речевого практикумов (в тестовой, открытой форме, а также в виде ситуативных заданий);
- на тренингах общения / речевых тренингах соблюдать правила групповой работы (активность, конфиденциальность, запрет на критику, активное слушание);
- особое внимание уделить подготовке тем из раздела «Самостоятельная работа» (подготовить краткий конспект / тезисы / полезные выписки по изученной теме; составить вопросы к преподавателю и получить во время консультации ответы на них);
- следует учесть, что выступление должно сопровождаться презентацией; подготовка тематических раздаточных материалов приветствуется.

Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), рекомендуется самостоятельно проработать пропущенную тему, выполнить все текущие задания.

Рекомендации по подготовке научного доклада:

Цель *научного доклада* – развитие навыков аналитической работы с

научной литературой, анализа дискуссионных научных позиций, аргументации собственных взглядов. Подготовка научных докладов развивает творческий потенциал обучающихся. Научный доклад готовится под руководством преподавателя, который ведет практические (семинарские) занятия. Перед началом работы по написанию научного доклада студент согласовывает с преподавателем тему, структуру, литературу, обсуждает ключевые вопросы доклада. Структура доклада: оглавление, введение (указывается актуальность, цель и задачи), основная часть, выводы автора, список литературы (не менее 5 позиций). Объем доклада согласовывается с преподавателем. Общая оценка за доклад учитывает содержание доклада, его презентацию, а также ответы на вопросы.

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

11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 7 Professional
2. Microsoft Office 2010 Pro
3. Антивирус ESET Endpoint Security
4. Project Expert 7

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- 1 Справочно-заочная правовая система «Консультант Плюс». URL: <http://www.consultant.ru>
- 2 Информационно-правовая система «Гарант-аэро». URL: <http://www.garant.ru>

11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации: не предусмотрены

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде Краснодарского филиала Финансового университета.

Электронная информационно-образовательная среда Финансового университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин, практик, к указаниям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах.
- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации;
- проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых осуществляется с применением электронного обучения.

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

Материально-техническая база Краснодарского филиала Финансового университета соответствует действующим противопожарным правилам и нормам, обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического

обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде Финансового университета.