Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Институт права и национальной безопасности
Кафедра конфликтологии и миграционной безопасности

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
конфликтологии и миграционной
безопасности
Протокол от «27» мая 2017 г. № 4

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.02.01 Технологии делового общения
индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

38.05.01 ЭКОНОМИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ
(код, наименование направления подготовки (специальности)

Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности
(направленность (профиль))

Экономист
(квалификация)

Очная
(форма(ы) обучения)

Год набора - 2017

Москва, 2017 г.

Автор(ы)-составитель(и):

Доктор философских наук, проф.
кафедры КиМБ Федоркина А.П.
(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

(подпись)

Заведующий кафедрой конфликтологии и
миграционной безопасности доктор соц. наук, доцент Леденева В.Ю.
(наименование кафедры) *(ученая степень и(или) ученое звание, должность)* *(Ф.И.О.)*

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы 5
3. Содержание и структура дисциплины (модуля).....6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).....15
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)…….23
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)..... 32
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....33

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

1.1 Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 «Технологии делового общения» **о**беспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПСК-1	Способность обеспечивать взаимодействие структур на государственном и/или иностранном языке в бизнесе и государственных органах с целью обеспечения экономической безопасности	ПСК-1.2	Способность обеспечивать взаимодействие структур в бизнесе и государственных органах с целью обеспечения экономической безопасности

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ *(при наличии профстандарта)*/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
проведение финансового анализа, бюджетированием и управлением денежными потоками.	ПСК-1.2	• на уровне навыков: идентификации и оценки угроз (рисков, ущерба) объекту внутреннего аудита (бизнес-процессам, проектам, программам, подразделениям), а также разработки предложений (способов) их минимизации; • обсуждения результатов выполнения процедур внутреннего аудита с уполномоченными представителями объекта внутреннего аудита (бизнес-процесса, проекта, программы, подразделения); • мониторинга действий (корректирующих мер) руководителей организации, предпринимаемых по результатам внутренней аудиторской проверки; • сбора и анализа информации о возможных фактах ОД/ФТ, полученных в результате мониторинга средств массовой информации, информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также в рамках сотрудничества участников профессиональных объединений

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Технологии делового общения» относится к дисциплинам по выбору цикла гуманитарных и социальных дисциплин.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания учебных дисциплин базовой части данного цикла таких как «Философия», «Психология», «Профессиональная этика и служебный этикет», «Конфликтология» и служит основой для изучения учебных дисциплин «Управление персоналом», «Управление общественными отношениями», «Психология профессиональной деятельности», «Менеджмент», «Разработка управленческих решений», «Педагогические технологии в образовательном процессе», «Патриотизм и патриотическое воспитание».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (144 а.ч.). Лекции – 18 а.ч., практические занятия – 36 а.ч., самостоятельная работа – 54 а.ч.. Форма промежуточной аттестации – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
очная форма обучения								
Тема 1	Деловое общение как элемент профессиональной деятельности специалистов по экономической безопасности	13	3		4		6	КР,О,Д,ДИ, КС,Т
Тема 2	Восприятие и понимание партнера по деловому общению	12	2		4		6	КР,О,Д,ДИ, КС,Т
Тема 3	Технологии публичных выступлений	15	3		4		8	КР,О,Д,ДИ, КС,Т
Тема 4	Технологии деловых бесед и деловых переговоров	16	2		6		8	КР,О,Д,ДИ
Тема 5	Технологии ведения полемики и спора	14	2		4		8	КР,О,Д,ДИ
Тема 6	Манипулятивные технологии и способы их преодоления в деловом общении	12	2		4		6	КР,О,Д,ДИ
Тема 7	Барьеры в общении и их преодоление	14	2		6		6	КР,О,Д,ДИ
Тема 8	Деловое общение в условиях межличностного конфликта	10	2		4		4	КР,О,Д,ДИ
Промежуточная аттестация		36						Экз
	Всего:	**144**	**18**		**36**		**54**	

Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Деловое общение как элемент профессиональной деятельности специалистов по экономической безопасности	Введение в учебную дисциплину «Технологии делового общения». Речь как процесс использования языка в целях общения. Виды речи. Качественные характеристики речи: правильность; точность; ясность и доходчивость; логичность; простота и доступность; богатство; краткость; чистота; благозвучность; эмоциональность и чувственность. Потери и искажения информации в процессе общения. Сущность и психологическая структура делового общения. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения. Функции делового общения: коммуникативная, прагматическая, формирующая, внутриличностная. Формы делового общения: деловая беседа, публичное выступление, деловое совещание. Стили делового общения: эмпатический, конфронтационный, подавляющий, союзнический. Средства делового общения: вербальные и невербальные. Коммуникативная компетенция специалиста по экономической безопасности как условие результативности и эффективности его профессиональной деятельности. Способы и формы развития коммуникативной компетентности.
2	Восприятие и понимание партнера по деловому общению	Деловое общение как психологический процесс взаимодействия личностей. Психологические закономерности восприятия собеседника. Психологический механизм восприятия человека человеком. Коммуникативные сигналы. Невербальные средства общения: кинетические (мимика, жесты, пантомимика), проксемические

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела
		(взаимное расположение тел общающихся и расстояние между ними), такесические (прикосновения в процессе общения). Глазные сигналы «доступа» к сознанию собеседника. Основные правила прочтения невербальных сигналов в деловой беседе. Вербальные сигналы, располагающие к доверительному контакту. Вербальные знаки внимания. Вербальные модальности доверительного контакта. Феномен понимания партнера и его достижение в деловом общении. Четыре «драмы» общения: «Слушаю, но не слышу!», «Слышу, но не понимаю!», «Понимаю, но ответить не могу!», «Понимаю, но высказать не могу!». Техники, приемы и этапы активного слушания собеседника. Техники формулирования вопросов в деловой беседе.
3	Технологии публичных выступлений	Методика и основные этапы подготовки качественного публичного выступления. Структура публичного выступления: а).вступление (приветствие слушателей, установление контакта со слушателями, объявление темы и цели выступления) б).введение в тему: актуальность и важность темы; в).основное содержание, разделенное на логические смысловые блоки по принципу «1-й тезис-аргументы; 2-й тезис-аргументы и т.д.»; г).заключение: итоги и выводы; д).завершение (благодарность за внимание и прощание со слушателями). Последовательность изложения и логическая стройность речи. Правильность, точность, доступность, богатство, благозвучность публичной речи. Выразительность выступления (вербальная и невербальная). Уместность и допустимость шуток и юмора в публичной выступлении. Психологическая установка на аудиторию. «Страх сцены» и методы его преодоления. Роль голоса в публичном выступлении:

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела
		паралингвистические и экстралингвистические голосовые средства. Управление вниманием слушателей. Приемы и способы воздействия на слушателей для создания позитивного имиджа оратора. Вопросы аудитории и ответы оратора на них. Типичные ошибки начинающих ораторов.
4	Технологии деловых бесед и деловых переговоров	Сущность и структура деловой беседы. Основные правила подготовки и проведения деловой беседы. Способы воздействия на собеседника. Психологический механизм достижения взаимопонимания в процессе беседы. Типичные ошибки собеседников, которые следует избегать в деловой беседе. Технологии деловой беседы по телефону. Подготовка к деловому телефонному разговору. Основные правила делового телефонного разговора. Типичные ошибки при общении по телефону. Основные правила подготовки и проведения деловых переговоров. Технологии подготовки к деловым переговорам. Основные стили переговоров: позиционный и принципиальный. «Гарвардский метод» ведения переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Типичные ошибки переговорного процесса.
5	Технологии ведения полемики и спора	Принципы и правила делового спора. Подготовка к деловому спору. Обстоятельства, при которых не стоит вступать в спор. Принципы ведения делового спора: а).уважение к точке зрения партнера, стремление его понять; б).готовность отказаться от личных амбиций ради объективного подхода к решению проблемы; в).запрет на применение логических и психологических приемов давления на оппонента. Запрещенные уловки в споре: Нелояльные приемы и нелояльные аргументы. Нелояльные приемы: подмена тезиса (предмета спора); использование эмоционально окрашенных понятий; пари (повышение ставок); поспешное

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела
		обобщение; ускорение темпа речи и усложнение ее лексического состава; вопросы; диверсия; срывание или затягивание спора; «уловка артиста»; грубость и оскорбления; глухая оборона. Способы защиты от запрещенных приемов в споре. Нелояльные аргументы в споре (аргументы к человеку): к авторитету; к публике; к силе; к городовому; к жалости; к тщеславию; к невежеству; к личности; «дамский аргумент».
6	Манипулятивные технологии и способы их преодоления в деловом общении	Манипулирование как способ взаимодействия. Сущность манипуляции в межличностном общении. Проблема допустимости и этичности использования манипуляций в межличностном общении. Психологические особенности личности манипулятора. Техники прямого влияния в общении. Основные манипулятивные приемы в общении и способы защиты от них. Особенности манипулирования подчиненными со стороны руководителей. Особенности манипулирования руководителем со стороны подчиненных. Техники косвенного влияния в общении. Речевые техники манипуляции. Условия и способы защиты от манипуляций в общении.
7	Барьеры в общении и их преодоление	Понятие и виды барьеров в деловом общении. Причины возникновения барьеров в общении. Психологические механизмы возникновения барьеров. Барьеры восприятия и понимания: эстетический; негативные психофизиологические состояния; установки; обманутого ожидания. Коммуникативные барьеры: лингвистический; фонетический; модальностей; личностных особенностей. Барьеры взаимодействия: мотивационный;

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела
		этический; стилей общения; ролевой. Профилактика и преодоление барьеров в деловом общении.
8	Деловое общение в условиях межличностного конфликта	Понятие и виды межличностных конфликтов. Основные причины межличностных конфликтов в деловом общении. Структура и динамика межличностного конфликта в деловом общении. Основные типы конфликтных личностей и особенности делового общения с ними. Конфликтогены и синтоны в общении. Типы конфликтогенов: поведенческие, ролевые, личностные. Слова-конфликтогены. Типы синтонов. Речевые синтоны. Основные правила предупреждения и преодоления конфликтов в деловом общении. Роль служебного этикета в профилактике межличностных конфликтов в деловом общении.

[1] Формы текущего контроля: опрос (О), коллоквиум (К), эссе (Э), домашнее задание (ДЗ), тестирование (Т). Кроме того, предусмотрен рубежный контроль на контрольной неделе (РК).

Тема 1. Деловое общение как элемент профессиональной деятельности специалистов по экономической безопасности

Основные аспекты, рассматриваемые на лекции:

Введение в учебную дисциплину «Технологии делового общения».

Речь как процесс использования языка в целях общения. Виды речи.

Качественные характеристики речи: правильность; точность; ясность и доходчивость; логичность; простота и доступность; богатство; краткость; чистота; благозвучность; эмоциональность и чувственность.

Сущность и психологическая структура делового общения.

Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения.

Функции делового общения: коммуникативная, прагматическая, формирующая, внутриличностная. Формы делового общения: деловая беседа, публичное выступление, деловое совещание. Стили делового общения: эмпатический, конфронтационный, подавляющий, союзнический. Средства делового общения: вербальные и невербальные.

Коммуникативная компетенция специалиста по экономической безопасности как условие результативности и эффективности его профессиональной деятельности.

Способы и формы развития коммуникативной компетентности.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Какова психологическая структура общения?
2. Как взаимосвязаны между собой коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения?
3. Каковы основные функции делового общения?
4. Стили делового общения: проблемы выбора и допустимость использования.
5. Вербальные и невербальные средства делового общения.

Литература используемая при подготовке к занятию:

- Основная - № 1
- Дополнительная - №№ 1,6.

Тема 2. Восприятие и понимание партнера по деловому общению

Основные аспекты, рассматриваемые на лекции:

Деловое общение как психологический процесс взаимодействия личностей. Потери и искажения информации в процессе общения.

Психологические закономерности восприятия собеседника. Психологический механизм восприятия человека человеком. Коммуникативные сигналы. Невербальные средства общения: кинетические (мимика, жесты, пантомимика), проксемические (взаимное расположение тел общающихся и расстояние между ними), такесические (прикосновения в процессе общения). Глазные сигналы «доступа» к сознанию собеседника. Основные правила прочтения невербальных сигналов в деловой беседе.

Вербальные сигналы, располагающие к доверительному контакту. Вербальные знаки внимания. Вербальные модальности доверительного контакта.

Феномен понимания партнера и его достижение в деловом общении. Четыре «драмы» общения: «Слушаю, но не слышу!», «Слышу, но не понимаю!», «Понимаю, но ответить не могу!», «Понимаю, но высказать не могу!».

Техники, приемы и этапы активного слушания собеседника.

Техники формулирования вопросов в деловой беседе.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Сущность и содержание психологического механизма восприятия человека человеком.
2. Причины и механизм расщепления
3. Феномен понимания партнера и его достижение в деловом общении.
4. Основные правила прочтения невербальных сигналов в деловой беседе.
5. Основные техники, приемы и этапы активного слушания собеседника.
6. Основные техники формулирования вопросов в деловой беседе.

Литература используемая при подготовке к занятию:

- Основная - № 1
- Дополнительная - №№ 2, 4, 6.

Тема 3. Технологии публичных выступлений

Основные аспекты, рассматриваемые на лекции:

Методика и основные этапы подготовки качественного публичного выступления. Структура публичного выступления: а).вступление (приветствие слушателей, установление контакта со слушателями, объявление темы и цели выступления) б).введение в тему: актуальность и важность темы; в).основное содержание, разделенное на логические смысловые блоки по принципу «1-й тезис-аргументы; 2-й тезис-аргументы и т.д.»; г).заключение: итоги и выводы; д).завершение (благодарность за внимание и прощание со слушателями).

Последовательность изложения и логическая стройность речи. Правильность, точность, доступность, богатство, благозвучность публичной речи. Выразительность

выступления (вербальная и невербальная). Уместность и допустимость шуток и юмора в публичном выступлении.

Психологическая установка на аудиторию. «Страх сцены» и методы его преодоления. Роль голоса в публичном выступлении: паралингвистические и экстралингвистические голосовые средства. Управление внимание слушателей. Приемы и способы воздействия на слушателей для создания позитивного имиджа оратора.

Вопросы аудитории и ответы оратора на них.

Типичные ошибки начинающих ораторов.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Методика и основные этапы подготовки качественного публичного выступления.
2. Структура публичного выступления.
3. Последовательность изложения и логическая стройность речи.
4. Управление внимание слушателей.
5. Приемы и способы воздействия на слушателей для создания позитивного имиджа оратора.
6. Вопросы аудитории и ответы оратора на них

Литература используемая при подготовке к занятию:

- Основная - № 1
- Дополнительная - №№ 3, 7

Тема 4. Технологии деловых бесед и деловых переговоров

Основные аспекты, рассматриваемые на лекции:

Сущность и структура деловой беседы. Основные правила подготовки и проведения деловой беседы. Способы воздействия на собеседника. Психологический механизм достижения взаимопонимания в процессе беседы. Типичные ошибки собеседников, которые следует избегать в деловой беседе.

Технологии деловой беседы по телефону. Подготовка к деловому телефонному разговору. Основные правила делового телефонного разговора. Типичные ошибки при общении по телефону.

Основные правила подготовки и проведения деловых переговоров. Технологии подготовки к деловым переговорам. Основные стили переговоров: позиционный и принципиальный. «Гарвардский метод» ведения переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Типичные ошибки переговорного процесса.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Основные правила подготовки и проведения деловой беседы.
2. Структура деловой беседы.
3. Способы воздействия на собеседника.
4. Подготовка к деловому телефонному разговору.
5. Основные правила делового телефонного разговора.
6. Типичные ошибки при общении по телефону.
7. Основные правила подготовки и проведения деловых переговоров.

Литература используемая при подготовке к занятию:

- Основная - № 1
- Дополнительная - №№ 2, 3, 5.

Тема 5. Технологии ведения полемики и спора

Основные аспекты, рассматриваемые на лекции:

Принципы и правила делового спора. Подготовка к деловому спору. Обстоятельства, при которых не стоит вступать в спор.

Принципы ведения делового спора: а).уважение к точке зрения партнера, стремление его понять; б).готовность отказаться от личных амбиций ради объективного

подхода к решению проблемы; в).запрет на применение логических и психологических приемов давления на оппонента.

Запрещенные уловки в споре: нелояльные приемы и нелояльные аргументы. Нелояльные приемы: подмена тезиса (предмета спора); использование эмоционально окрашенных понятий; пари (повышение ставок); поспешное обобщение; ускорение темпа речи и усложнение ее лексического состава; вопросы; диверсия; срывание или затягивание спора; «уловка артиста»; грубость и оскорбления; глухая оборона. Способы защиты от запрещенных приемов в споре.

Нелояльные аргументы в споре (аргументы к человеку): к авторитету; к публике; к силе; к городовому; к жалости; к тщеславию; к невежеству; к личности; «дамский аргумент».

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Основные принципы и правила ведения делового спора.
2. Обстоятельства, при которых в спор вступать не следует.
3. Запрещенные уловки ведения спора.
4. Способы защиты от запрещенных приемов в споре.
5. Нелояльные аргументы и способы их нейтрализации.

Литература используемая при подготовке к занятию:

- Основная - № 1
- Дополнительная - №№ 1, 4, 6.

Тема 6. Манипулятивные технологии и способы их преодоления в деловом общении

Основные аспекты, рассматриваемые на лекции:

Манипулирование как способ взаимодействия. Сущность манипуляции в межличностном общении. Проблема допустимости и этичности использования манипуляций в межличностном общении. Психологические особенности личности манипулятора.

Техники прямого влияния в общении. Основные манипулятивные приемы в общении и их механизмы.

Особенности манипулирования подчиненными со стороны руководителей. Особенности манипулирования руководителем со стороны подчиненных.

Техники косвенного влияния в общении. Речевые техники манипуляции.

Условия и способы защиты от манипуляций в деловом общении.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1.Основные причины и формы манипуляций в деловом общении.

2.Проблема этичности и приемлемости манипуляций в деловом взаимодействии.

3.Техники прямого влияния в общении, условия и способы защиты от них.

4.Техники косвенного влияния в общении, условия и способы защиты от них.

Литература используемая при подготовке к занятию:

- Основная - № 1
- Дополнительная - №№ 1, 3, 5.

Тема 7. Барьеры в общении и их преодоление

Основные аспекты, рассматриваемые на лекции:

Понятие и виды барьеров в деловом общении. Причины возникновения барьеров в общении. Психологические механизмы возникновения барьеров.

Барьеры восприятия и понимания: эстетический; негативные психофизиологические состояния; установки; обманутого ожидания.

Коммуникативные барьеры: лингвистический; фонетический; модальностей; личностных особенностей.

Барьеры взаимодействия: мотивационный; этический; стилей общения; ролевой.

Профилактика и преодоление барьеров в деловом общении.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Сущность и основные виды барьеров в деловом общении.
2. Сущность и содержание барьеров восприятия и понимания.
3. Сущность и содержание барьеров взаимодействия.
4. Сущность и содержание коммуникативных барьеров.
5. Методика профилактики и преодоления барьеров в деловом общении.

Литература используемая при подготовке к занятию:

- Основная - №№ 1
- Дополнительная - №№ 3,5,7.

Тема 8. Деловое общение в условиях межличностного конфликта

Основные аспекты, рассматриваемые на лекции:

Понятие и виды межличностных конфликтов.

Основные причины межличностных конфликтов в деловом общении. Структура и динамика межличностного конфликта в деловом общении.

Основные типы конфликтных личностей и особенности делового общения с ними.

Конфликтогены и синтоны в общении. Типы конфликтогенов: поведенческие, ролевые, личностные. Слова-конфликтогены. Типы синтонов. Поведенческие и речевые синтоны.

Основные правила предупреждения и преодоления конфликтов в деловом общении.

Роль служебного этикета в профилактике межличностных конфликтов в деловом общении.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

1. Основные причины межличностных конфликтов в деловом общении.
2. Структура и динамика конфликтов
3. Типы конфликтных личностей и правила делового общения с ними.
4. Основные конфликтогены в деловом общении, правила их нейтрализации и преодоления.
5. Синтоны в деловом общении, правила их применения.

Литература используемая при подготовке к занятию:

- Основная - №№ 1
- Дополнительная - №№ 1,3, 4.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.02.01 Технологии делового общения используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: опрос.
- при проведении практических занятий: опрос, контрольная работа, тестирование, доклад,деловая игра
- при контроле результатов самостоятельной работы студентов: опрос

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена в 3 семестре.

Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):

Экзамен принимает лектор. Зачет проводится в устной форме *по вопросам.* Знания, умения, действия обучающегося на зачете оцениваются как «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Примеры вариантов контрольных работ.

Вариант № 1.

1. Раскройте психологическую структуру делового общения.
2. Назовите типичные речевые ошибки в деловом общении.
3. Каковы основные правила прочтения невербальных сигналов в деловом общении?

Вариант №2.

1. Назовите основные закономерности восприятия партнера в деловом общении.
2. Раскройте основные правила эффективного слушания делового собеседника.
3. Какова структура публичного выступления?

Примерные темы докладов-сообщений.

1. Построение образа партнера по общению.
2. Интерпретация невербальной информации в деловом общении.
3. Методы познания личности партнера в деловом общении.
4. Национальные различия в деловом общении людей.
5. Гендерные различия в деловом общении.
6. Самопрезентация в деловом общении.
7. Деловое общение как фактор создания профессионального имиджа.
8. Этикетные правила делового общения.
9. Психологические особенности спора, дискуссии, полемики, дебатов, прений.
10. Психологические приемы убеждения в споре.
11. Техника и тактика аргументирования в деловом споре.
12. Раздражительность в деловом общении и пути ее преодоления.
13. Коммуникативная агрессия, пути и способы ее преодоления в деловом общении.
14. Типы проблемных личностей в деловом общении.
15. Ассертивность в деловом общении.
16. Манипулирование в деловом общении.
17. Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях.
18. Речевые конфликтогены и синтоны.
19. Модель межличностного конфликта в деловом общении.
20. Выслушивание партнера как психологический прием.

Примерные темы деловых игр и круглых столов.

1. Телефонный разговор с деловым партнером.
2. Переговоры с деловыми партнерами.
3. Выступление перед аудиторией.
4. Спор с нейтрализацией запрещенных уловок.
5. Дискуссия с трудным партнером.
6. Использование синтонов для предотвращения эскалации конфликта в общении.
7. Критика в деловых взаимоотношениях.
8. Разговор с начальником-манипулятором.
9. Комплимент коллеге.
10. Манипуляции в деловом общении и способы их нейтрализации.

Примерный образец (комплект) тестов.

1. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:
   а) атрибуция
   б) идентификация
   в) эмпатия
   г) рефлексия
2. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:
   а) эмпатия
   б) рефлексия
   в) стереотипия
   г) аттракция
3. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:
   а) убеждение
   б) заражение
   в) подражание
   г) мода
4. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:
   а) внушение
   б) убеждение
   в) заражение
   г) подражание
5. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:
   а) языковой, эмоциональный, национальный
   б) информационный, структурный
   в) логический, фонетический, семантический
   г) недоверие, агрессивность
6. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:
   а) общение
   б) потребность
   в) деятельность
   г) активность
7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:
   а) приспособление
   б) конкуренция
   в) сотрудничество
   г) компромисс
8. К невербальным средствам общения относятся:
   а) речевые интерпретации
   б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
   в) устные и письменные средства
   г) эмоциональные переживания

9. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:

а) каузальная атрибуция
б) идентификация
в) эмпатия
г) рефлексия

10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:

а) информационный
б) личностный
в) диалогический
г) фатический (конвенциональный)

11. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):

а) невербальная, вербальная
б) диалогическая, монологическая, полилогическая
в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная
г) авторитарная, демократическая, либеральная

12. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:

а) диалогический
б) личностный
в) фатический (конвенциональный)
г) информационный

13. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:

а) конкуренция
б) приспособление
в) компромисс
г) сотрудничество

14. Социальная перцепция включает в себя:

а) осознание поведения окружающих людей
б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие
в) восприятие окружающей среды и себя
г) художественное восприятие

15. Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения — это ... стиль:

а) ритуальный
б) конформистский
в) альтруистический
г) манипулятивный

16. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:

а) убеждение
б) заражение
в) подражание
г) мода

17. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:

а) атрибуция
б) идентификация

в) эмпатия
г) рефлексия

18. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:
а) внушение
б) убеждение
в) заражение
г) подражание

19. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:
а) эмпатия
б) рефлексия
в) стереотипия
г) аттракция

20. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:
а) общение
б) потребность
в) деятельность
г) активность

21. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:
а) языковой, эмоциональный, национальный
б) информационный, структурный
в) логический, фонетический, семантический
г) недоверие, агрессивность

22. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:
а) приспособление
б) конкуренция
в) сотрудничество
г) компромисс

23. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:
а) каузальная атрибуция
б) идентификация
в) эмпатия
г) рефлексия

24. К невербальным средствам общения относятся:
а) речевые интерпретации
б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
в) устные и письменные средства
г) эмоциональные переживания

25. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:
а) информационный
б) личностный
в) диалогический
г) фатический (конвенциональный)

26. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):
а) невербальная, вербальная

б) диалогическая, монологическая, полилогическая
в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная
г) авторитарная, демократическая, либеральная

27. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:
а) конкуренция
б) приспособление
в) компромисс
г) сотрудничество

28. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:
а) диалогический
б) личностный
в) фатический (конвенциональный)
г) информационный

29. Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения — это ... стиль:
а) ритуальный
б) конформистский
в) альтруистический
г) манипулятивный

30. Социальная перцепция включает в себя:
а) осознание поведения окружающих людей
б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие
в) восприятие окружающей среды и себя
г) художественное восприятие

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПСК-1	Способность обеспечивать взаимодействие структур на государственном и/или иностранном языке в бизнесе и государственных органах с целью обеспечения экономической безопасности	ПСК-1.2	Способность обеспечивать взаимодействие структур в бизнесе и государственных органах с целью обеспечения экономической безопасности

4.3.2 Типовые оценочные средства

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Сущность и функции делового общения.
2. Формы делового общения. Особенности делового общения.
3. Психологическая структура делового общения.
4. Психологические условия успешности делового общения.

5. Коммуникативная компетентность личности как условие профессиональной успешности специалиста по экономической безопасности.
6. Социально-психологические механизмы восприятия человека человеком в процессе общения.
7. Феномен понимания партнера и его достижение в деловом общении.
8. Искажения и потери информации в деловом общении, пути и способы их преодоления.
9. Невербальные сигналы в деловом общении: понятие, виды, значения.
10. Основные правила прочтения невербальных сигналов в деловом общении.
11. Вербальные сигналы, способствующие достижению психологического контакта с собеседником.
12. Вербальные знаки внимания и основные правила их использования в деловом общении.
13. Технологии критики партнера по деловому общению.
14. Вербальные модальности собеседников, их учет в деловом общении.
15. Технологии слушания собеседника по общению.
16. Психологическая установка на аудиторию и ее значение в публичном выступлении.
17. Структура и основные правила публичного выступления.
18. Основные этапы подготовки публичного выступления.
19. Средства выразительности русского языка.
20. Основные качественные характеристики устной речи.
21. Приемы привлечения внимания слушателей в публичном выступлении.
22. Как произвести благоприятное впечатление на слушателей в публичном выступлении.
23. Основные правила использования сатиры и юмора в публичном выступлении.
24. Основные правила ответов на вопросы слушателей при публичном выступлении.
25. Типичные ошибки начинающих ораторов.
26. Основные правила подготовки и проведения деловой беседы.
27. Основные правила деловой беседы по телефону.
28. Основные правила подготовки и проведения деловых переговоров.
29. Основные стратегии ведения деловых переговоров.
30. Тактические приемы ведения деловых переговоров.
31. Основные правила подготовки и ведения делового спора (дискуссии).
32. Нелояльные приемы в споре и способы защиты от них.
33. Нелояльные аргументы в споре и способы защиты от них.
34. Манипулирование как способ взаимодействия. Этичность и приемлемость манипуляций в деловом общении.
35. Способы и приемы манипулирования в деловом общении и защита от них.
36. Речевые техники манипуляций и защита от них.
37. Понятие и виды барьеров в деловом общении.
38. Профилактика и преодоление барьеров в деловом общении.
39. Модальности восприятия вербальной информации, их учет для профилактики барьеров в деловом общении.
40. Понятие и виды конфликтов в деловом общении.
41. Основные причины межличностных конфликтов в деловом общении.
42. Понятие, виды и значение конфликтогенов в деловом общении.
43. Понятие, виды и значение синтонов в деловом общении.
44. Профилактика и разрешение межличностных конфликтов в деловом общении.
45. Роль служебного этикета в профилактике межличностных конфликтов между общающимися.

К экзамену допускаются студенты, выполнившие все требования учебной программы, выполнившие в установленные сроки все виды заданий и работ, не имеющим задолженностей по итогам текущего контроля успеваемости.

Подготовка к экзамену предусматривает устное повторение пройденного учебного материала по дисциплине (с использованием конспектов, учебных пособий, дополнительной литературы), а также дополнительное конспектирование этих источников по перечню вопросов, выносимых на экзамен.

Экзамен проводится в устной форме *по вопросам.*

Знания, умения, действия обучающегося на экзамене оцениваются как «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Шкала оценивания

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**	**Средств (методы) оценивания**
ПСК-1.1 Способность обеспечивать взаимодействие на государственном и/или иностранном языке с целью обеспечения экономической безопасности	Посещает учебные занятия по дисциплине. Выполняет самостоятельную работу. Способен контактировать на государственном и/или иностранном языке.	Посещает учебные занятия по дисциплине для получения итоговой оценки. Вовлечён в решение повышенной сложности задач на государственном и/или иностранном языке..	Тестирование, опрос, контрольная работа, реферат, диспут, эссе, деловая игра

4.4. Методические материалы

Оценивание обучающегося на экзамене по дисциплине

Оценивание обучающихся в процессе поэтапного освоения ими, формируемых дисциплиной данной.

Оценка	**Критерии оценки**	**Результаты обучения**
«зачтено»	Посещает учебные занятия по дисциплине для получения итоговой оценки. Вовлечён в решение повышенной	ПСК-1.2 на уровне навыков: идентификации и оценки угроз (рисков, ущерба) объекту внутреннего аудита (бизнес-процессам, проектам, программам, подразделениям), а также разработки предложений (способов) их минимизации; обсуждения результатов выполнения процедур

	сложности задач на государственном и/или иностранном языке..	внутреннего аудита с уполномоченными представителями объекта внутреннего аудита (бизнес-процесса, проекта, программы, подразделения); мониторинга действий (корректирующих мер) руководителей организации, предпринимаемых по результатам внутренней аудиторской проверки; сбора и анализа информации о возможных фактах ОД/ФТ, полученных в результате мониторинга средств массовой информации, информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также в рамках сотрудничества участников профессиональных объединений;
«незачтено	Не посещает учебные занятия по дисциплине для получения итоговой оценки. Не вовлечён в решение повышенной сложности задач на государственном и/или иностранном языке..	

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Цель методических рекомендаций - обеспечить студенту оптимальную организацию процесса изучения дисциплины, а также выполнения различных форм самостоятельной работы.

Студентам необходимо ознакомиться: с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимся на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей кафедры.

Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс).

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Именно поэтому контроль над систематической работой студентов всегда находится в центре внимания кафедры.

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

- на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, представленный лектором на портале или присланный на «электронный почтовый ящик группы» (таблицы, графики, схемы). Данный материал будет охарактеризован, прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции;

- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к

основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям.

Студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;

- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия и отработать задания, определённые для подготовки к практическому занятию;

- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;

- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;

- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;

- в ходе практического занятия давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

Методические рекомендации по подготовке, написанию и оформлению контрольной работы

Выполнение контрольной работы проводится по темам 3 и 16 с целью формирования общепрофессиональных компетенций и способностей к научно-исследовательской работе, позволяющих:

- осуществлять поиск и использование информации (в том числе справочной, нормативной и правовой), сбор данных с применением современных информационных технологий, необходимых для решения профессиональных задач;

- выбирать инструментальные средства для обработки данных в соответствии с поставленной задачей, применяя современный математический и статистический аппарат, программные продукты;

- анализировать результаты расчетов, используя современные методы интерпретации данных, обосновывать полученные выводы.

Темы контрольных работ предлагаются студентам на выбор. Студент имеет право выбрать одну из заявленных тем или тема контрольной работы может быть предложена студентом при условии обоснования им ее целесообразности.

Контрольная работа должна содержать:

- введение, в котором обосновывается актуальность темы, формулируются цели и задачи работы;

- основную часть, в которой раскрывается содержание исследуемой проблемы;

- заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно практического применения материалов работы;

- список используемых источников и интернет-ресурсов;

Общий объем контрольной работы до 10 страниц.

Работа оформляются 14 шрифтом Times New Roman через 1,5 межстрочный интервал, выравнивание текста - по ширине страницы.

Иллюстрации (графики, схемы, диаграммы) следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в работе. Иллюстрации следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Наименование таблицы, при его наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Наименование таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером. Таблицу следует располагать непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. На все таблицы должны быть ссылки в тексте. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Нумерация страниц документа должна быть сквозная.

В тексте документа не допускается:

- применять обороты разговорной речи;

- применять произвольные словообразования;

- применять сокращения слов, кроме установленных правилами русской орфографии;

Оформление библиографии производится в соответствии с ГОСТ. Список использованных источников, как правило, содержит сплошную нумерацию.

Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий.

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой

дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;

- использовать при подготовке методические разработки кафедры по написанию рефератов, эссе, контрольных работ;

- при подготовке к промежуточному контролю параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

Методические рекомендации по работе с литературой.

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию, написание эссе, контрольной работы, доклада и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы как в библиотеке, так и дома.

К каждой теме учебной дисциплины подобрана основная и дополнительная литература.

Основная литература - это учебники и учебные пособия.

Дополнительная литература - это монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, интернет ресурсы.

Рекомендации студенту:

- выбранную монографию или статью целесообразно внимательно просмотреть. В книгах следует ознакомиться с оглавлением и научно-справочным аппаратом, прочитать аннотацию и предисловие. Целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения. Такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие прочитать быстро;

- в книге или журнале, принадлежащие самому студенту, ключевые позиции можно выделять маркером или делать пометки на полях. При работе с Интернет-источником целесообразно также выделять важную информацию;

- если книга или журнал не являются собственностью студента, то целесообразно записывать номера страниц, которые привлекли внимание. Позже следует возвратиться к ним, перечитать или переписать нужную информацию. Физическое действие по записыванию помогает прочно заложить данную информацию в «банк памяти».

Выделяются следующие виды записей при работе с литературой:

Конспект - краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Цитата - точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника.

Тезисы - концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

Аннотация - очень краткое изложение содержания прочитанной работы.

Резюме - наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги. Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают вырабатывать навыки ясного изложения в письменной форме тех или иных теоретических вопросов.

Вопросы для самостоятельной подготовки к семинарским занятиям

Тема 1. Основные понятия деловой коммуникации: культура речи, деловое общение и риторика.

Основные функции языка. Понятия языковой нормы и культуры. Культура речи, ее сущность, составляющие и значение. Деловая коммуникация как комплекс речевой деятельности по созданию, интерпретации и передаче информации в формате институциональных дискурсов. Современная деловая риторика.

Основная литература

1. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 231 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04378-5. — С. 13 — 32

Тема 2. Язык официально-делового общения.

Официально-деловой стиль в системе общения: особенности и требования. Внутристилевая и жанровая дифференциация официально-делового стиля. Новые явления в официально-деловом стиле. Юмор и ирония в деловом стиле.

Основная литература

1. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 231 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04378-5. — С. 33 — 60
2. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Химик [и др.] ; отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 308 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00358-1. — С. 92

Тема 3. Письменные формы деловой коммуникации.

Виды и стили документов. Источники регламентации деловых документов. Общие особенности разработки и правила оформления деловых документов. Особенности электронного документооборота. .

Основная литература

1. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 231 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04378-5. — С. 61 — 90

Тема 4. Роль и виды делового общения в профессиональной деятельности.

Виды, уровни и цели делового общения. Функции и этапы делового общения. Основные характеристики делового общения. Модели делового общения. Коммуникативные стили речевого делового общения. Индивидуальные коммуникативные стили. Коммуникативная компетентность делового человека.

Основная литература

1. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 231 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04378-5. — С. 93 — 111

Тема 5. Коммуникативная функция делового общения.

Коммуникативный процесс, средства коммуникации, обратная связь. Восходящие, нисходящие и горизонтальные коммуникации в организации. Репрезентативные системы в деловом общении. Эффективность коммуникации.

Основная литература

1. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 231 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04378-5. — С. 112 — 128

Тема 6. Перцептивная функция делового общения.

Деловой контакт и первое впечатление. Механизмы межличностного восприятия и взаимопонимания в общении. Эффекты и искажения межличностного восприятия и взаимопонимания. Типология коммуникативных партнеров и манера поведения. Психогеометрическая типология деловых партнеров. Психологическая защита при отрицательных эмоциях.

Основная литература

1. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ;

под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 231 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04378-5. — С. 129 — 149

Тема 7. Интерактивная функция делового взаимодействия.

Структура и уровни взаимодействия в деловой среде. Формальные и неформальные межличностные отношения. Интерактивное взаимодействие и виды поведения: подавление, манипуляции. Стратегии и тактики делового общения. Коммуникативные стратегии взаимодействия. Командное и корпоративное взаимодействие. Партнерские отношения и сотрудничество. .

Основная литература

1. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 231 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04378-5. — С. 150 — 172

Тема 8. Особенности говорения и слушания при взаимодействии.

Устные и письменные коммуникации, их особенности. Формы речевого общения. Речевые средства общения. Коммуникативные и психологические барьеры. Слушание как вид речевой деятельности. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Вопросы, их виды и перспективные ответы в деловом взаимодействии.

Основная литература

1. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 231 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04378-5. — С. 175 — 210

Тема 9. Невербальные средства делового взаимодействия.

Невербальная коммуникация и ее сущность. Каналы невербальной коммуникации. Взгляд и мимика как источники информации о человеке. Жесты в деловой коммуникации. Паралингвистические и экстралингвистические особенности делового общения. Организация межличностного пространства при деловом взаимодействии. Вербальные и невербальные сигналы лжи при деловом взаимодействии. .

Основная литература

1. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 231 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04378-5. — С. 211 — 231

Тема 10. Специфика и технологии подготовки и проведения малого разговора и совещаний.

Деловые беседы и встречи, малый разговор, консультации. Прием посетителей. Беседа по телефону. Деловое совещание. Собрание сотрудников организации.

Основная литература

1. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 258 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04380-8. — С. 7 — 39

Тема 11. Коммуникативные формы делового общения в профессиональной среде.

Деловые переговоры в профессиональном взаимодействии. Официальная деловая встреча. Торги: виды и технологии ведения. Выставки и ярмарки. Особенности стендового делового общения.

Основная литература

1. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 258 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04380-8. — С. 40 — 69

Тема 12. Дискуссионные формы делового взаимодействия.

Конференции в деловом общении. Дискуссии в деловом взаимодействии.

Основная литература

1. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 258 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04380-8. — С. 70 — 89

Тема 13. Публичные речи и презентации.

Публичные речи и их виды. Виды и формы публичных выступлений. Особенности публичного выступления. Презентация в деловом взаимодействии. .

Основная литература

1. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 258 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04380-8. — С. 90 — 108

Тема 14. Конфликты и инциденты в деловом общении.

Виды и типы конфликтов. Источники, причины и поводы, стадии протекания конфликтных ситуаций. Динамика развития и алгоритм анализа конфликта. Типы конфликтных личностей. Конфликты мнений в деловом общении. Различные виды

девиантного поведения на рабочем месте. Моббинг и буллинг — сущность и способы противостояния. . Развитие навыков позитивного эмоционального реагирования и толерантности для конструктивного делового взаимодействия. Применение нейролингвистического программирования в самосовершенствовании.

Основная литература

1. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 258 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04380-8. — С. 111 — 161

Тема 15. Этика делового взаимодействия.

Этика, этикет, репутация и культура делового общения. Этические принципы делового взаимодействия. Неимперативные и императивные приемы воздействия на коллег и деловых партнеров. Самовосхваление, критиканство, псевдокритика, слухи и сплетни в организации. Этические особенности восприятия информации в деловом общении. Организация делового приема: делового завтрака, обеда, ужина. Этические аспекты межкультурного делового взаимодействия. .

Основная литература

1. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 258 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04380-8. — С. 162 — 184

Тема 16. Профессиональное коммуникативное поведение и управленческий стиль взаимодействия.

Типология речевых культур и стилистические особенности речи делового человека. Дресс-код и стиль общения делового человека. Особенности и этика общения руководителей с подчиненными. Деятельность руководителя по профилактике и разрешению конфликтных ситуаций.

Основная литература

1. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 258 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04380-8. — С. 187 — 208

Тема 17. Административно-деловой жаргон и сферы его функционирования.

Носители и особенности административно-делового жаргона. Обоснованность и специфика использования административно-делового жаргона в отдельных случаях. .

Основная литература

1. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 258 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04380-8. — С. 209 — 226

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 231 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04378-5.
2. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 258 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04380-8.
3. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Химик [и др.] ; отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 308 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00358-1.

6.2. Дополнительная литература

1. Культура речи и риторика для юристов : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Юшкова, Е. Б. Берг, Ю. Б. Феденева, С. В. Панченко ; под общ. ред. Н. А. Юшковой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 321 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00359-8.
2. *Руднев, В. Н.* Культура речи юриста : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Руднев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 190 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-00522-6.
3. *Казакова, О. А.* Практикум по культуре речевого общения на русском языке. Грамматика и чтение : учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Казакова, Т. Б. Фрик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 163 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-00736-7.
4. *Войтик, Н. В.* Речевая коммуникация : учебное пособие для вузов / Н. В. Войтик. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 125 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-01070-1.
5. *Козырев, В. А.* Русский язык и культура речи. Современная языковая ситуация : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В. А. Козырев, В. Д. Черняк. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 181 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01424-2.

6.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимые для освоения дисциплины

1. http://iph.ras.ru/elib/2438.html - официальный сайт Института философии РАН, новая философская энциклопедия.
2. http://lomonosov-fund.ru/enc/ru/encyclopedia:01413 – фонд знаний «Ломоносов», энциклопедия, библиотека.
3. http://mirrossii.ru/ons/volumes.html?year=2003&j_num=2 – федеральный образовательный портал «Общественные науки и современность».
4. http://www.gumer.info/ – электронная библиотека Гумер: книги, учебники.
5. http://www.alleng.ru/edu/inform.htm – Справочники, энциклопедии, словари.
6. http://www.edulib.ru/ – центральная библиотека образовательных ресурсов.
7. http://www.auditorium.ru/ – библиотека образовательного портала «AUDITORIUM»
8. http://www.edu.ru/ – библиотека федерального портала «РОССИЙСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ».
9. http://www.i-u.ru/biblio/default.aspx – библиотека учебной и научной литературы Русского гуманитарного интернет-университета.
10. http://elibrary.ru/defaultx.asp - научная электронная библиотека.
11.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».