

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

Экономический факультет
Кафедра политико-правовых дисциплин и социальных коммуникаций

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры политико-
правовых дисциплин и социальных
коммуникаций

Протокол от «___» _____ 201_ г.

№ _____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.Б.19 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

(индекс и наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

по направлению подготовки

38.03.05 Бизнес-информатика

(код и наименование направления подготовки)

Бизнес-аналитика

направленность (профиль)

Бакалавр

квалификация выпускника

Очная

форма обучения

набор 2018 г.

Москва, 2017 г.

Автор—составитель:

(ученое звание, ученая степень, должность)

Алтухова И. В.
(Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой политико-правовых дисциплин и социальных коммуникаций
(наименование кафедры)

к.ю.н., профессор
(ученая степень и(или) ученое звание)

Казанчев Ю. Д.
(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ
(НУЖНО УКАЗАТЬ СВОИ СТРАНИЦЫ)

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....с.
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....с.
3. Содержание и структура дисциплины (модуля).....
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).....с....
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)..... с.
- 6.1. Основная литература.....
- 6.2. Дополнительная литература.....
- 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....
- 6.4. Нормативные правовые документы.....
- 6.5. Интернет-ресурсы.....
- 6.6. Иные источники.....
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

1.1. Дисциплина «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК-4	способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном (ых) и иностранном (ых) языках	УК.4.1	способность проведения анализа инноваций в экономике, управлении и информационно-коммуникативных технологиях
ПК-8	организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	8.1	способность
ПК-26	способность разрабатывать бизнес-планов создания новых бизнесов на основе инноваций в сфере ИКТ	26.1	

Менеджер продуктов в области информационных технологий. Приказ Минтруда России от 20.11.2014 N 915н (Зарегистрировано в Минюсте России 18.12.2014 N 35273)

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
<p>С - Управление серией продуктов и группой их менеджеров.</p> <p>Заказ и анализ результатов технологических исследований в интересах серии продуктов (С/01.6)</p> <p>Разработка бизнес-планов, ценовой политики и стратегии развития серии продуктов (С/02.6)</p> <p>Заключение партнерских соглашений и развитие отношений с партнерами (С/01.3)</p> <p>Управление бюджетом серии продуктов (С/01.4)</p> <p>Управление группой менеджеров продуктов (С/01.5)</p> <p>Продвижение продуктов(С/016)</p> <p>Заказ и контроль выполнения программы проектов по</p>	4.1	<p>Знать:</p> <p>31 - лучшие практики продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг.</p> <p>32 - виды деловых отношений в управлении и их характеристики;</p> <p>33 - типы моральной личности и пути разрешения конфликта с ней;</p> <p>34 - речевые тактики и их использование в деловых отношениях;</p> <p>35 - национальные стили ведения переговоров, кросс-культурный анализ правил и традиций деловых отношений.</p> <p>Уметь:</p> <p>У1- систематизировать и обобщать информацию, организовывать и проводить исследования в области экономики, управления и ИКТ, разрабатывать конкретные предложения по результатам исследований, готовить справочно-аналитические материалы для принятия управленческих решений.</p> <p>У2 -свободно ориентироваться в этических основах деловых отношений, как исторически сложившихся принципах;</p> <p>У3 - реализовывать на практике современные концептуальные подходы к деловым переговорам;</p>

<p>созданию, развитию, выводу на рынок и продажам продуктов серии (C/01.7)</p> <p>Управление патентами на технологии, создаваемые в рамках продуктов (C/01.8)</p> <p>Разработка предложений по приобретению и продаже технологических, продуктовых и прочих интеллектуальных активов и организаций (C/01.9)</p>		<p>У4 - применять различные тактики ведения переговоров, выстраивая убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера.</p> <p>Владеть: В1 - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере, работы в коллективе. В2 - навыками деловых отношений в целях обеспечения высокой конкурентной позиции своей организации, умелой адаптации в деловом мире, где существуют определённые утвердившиеся правила и нормы деловой этики и делового этикета.</p>
	8.1	<p>Знать: 31 - современные методы ведения предпринимательской деятельности. 32 - виды деловых отношений в управлении и их характеристики; 33 - типы моральной личности и пути разрешения конфликта с ней; 34 - речевые тактики и их использование в деловых отношениях; 35 - национальные стили ведения переговоров, кросс-культурный анализ правил и традиций деловых отношений.</p> <p>Уметь: У1 - формировать потребительскую аудиторию и осуществлять взаимодействие с потребителями. У2 - свободно ориентироваться в этических основах деловых отношений, как исторически сложившихся принципах; У3 - реализовывать на практике современные концептуальные подходы к деловым переговорам; У4 - применять различные тактики ведения переговоров, выстраивая убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера.</p> <p>Владеть: В1 - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере, работы в коллективе В2 - навыками деловых отношений в целях обеспечения высокой конкурентной позиции своей организации, умелой адаптации в деловом мире, где существуют определённые утвердившиеся правила и нормы деловой этики и делового этикета.</p>
	26.1	<p>Знать: 31 - лучшие практики продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг. 32 - виды деловых отношений в управлении и их характеристики; 33 - типы моральной личности и пути разрешения конфликта с ней; 34 - речевые тактики и их использование в деловых отношениях; 35 - национальные стили ведения переговоров, кросс-культурный анализ правил и традиций деловых отношений.</p> <p>Уметь: У1- систематизировать и обобщать информацию,</p>

		<p>организовывать и проводить исследования в области экономики, управления и ИКТ, разрабатывать конкретные предложения по результатам исследований, готовить справочно-аналитические материалы для принятия управленческих решений.</p> <p>У2 -свободно ориентироваться в этических основах деловых отношений, как исторически сложившихся принципах;</p> <p>У3 - реализовывать на практике современные концептуальные подходы к деловым переговорам;</p> <p>У4 - применять различные тактики ведения переговоров, выстраивая убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера.</p>
		<p>Владеть:</p> <p>В1 - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере, работы в коллективе.</p> <p>В2 - навыками деловых отношений в целях обеспечения высокой конкурентной позиции своей организации, умелой адаптации в деловом мире, где существуют определённые утвердившиеся правила и нормы деловой этики и делового этикета.</p>

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» имеет индекс Б1.Б.19, объем академических 144 часов, 4 з.е., изучается на 1 курсе во 2 семестре в соответствии с учебным планом. Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем - 72 часа, на самостоятельную работу обучающихся - 72 часа; форма промежуточной аттестации – зачет.

Дисциплина «Деловые коммуникации» включена в базовую часть. Для изучения данной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: «Русский язык и культура речи», «Культурология», «Философия», «Социология», «Психология».

Полученные знания необходимы студентам при подготовке, выполнении и защите выпускной квалификационной работы и при решении организационно управленческих задач в будущей профессиональной деятельности.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости ⁴ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	ПОНЯТИЕ О КУЛЬТУРЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	11	1		4		6	О
Тема 2	ЛОГИКА В РЕЧИ ОРАТОРА	11	1		4		6	О

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости ⁴ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 3	КАК СДЕЛАТЬ СВОЮ РЕЧЬ УБЕДИТЕЛЬНОЙ	11	1		4		6	О
Тема 4	ПОДГОТОВКА К РЕЧИ-МОНОЛОГУ	11	1		4		6	О; Р
Тема 5	СЕКРЕТЫ УСПЕШНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ	11	1		4		6	О; Р
Тема 6	КУЛЬТУРА ВЕДЕНИЯ ПОЛЕМИКИ	12	2		4		6	О;Р
Тема 7	ВОСПРИЯТИЕ И ПОНИМАНИЕ ПАРТНЕРА ПО ОБЩЕНИЮ	11	1		4		6	Д
Тема 8	КАК "ЧИТАТЬ» ПАРТНЕРА ПО ДЕЛОВОМУ РАЗГОВОРУ	11	1	2	4		4	О
Тема 9	ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА	9	1		4		4	О
Тема 10	БАРЬЕРЫ В ОБЩЕНИИ И ИХ ПРЕОДОЛЕНИЕ	10	2		4		6	О
Тема 11	УМЕНИЕ СЛУШАТЬ	14	2	2	4		4	О
Тема 12	УМЕНИЕ ВЕСТИ СЕБЯ В ТИПОВЫХ СИТУАЦИЯХ ОБЩЕНИЯ	7	1		2		4	О;ДИ
Тема 13	ПОЗИЦИИ В ОБЩЕНИИ, ВЕДУЩИЕ К УСПЕХУ	7	1		2		4	ДИ
Тема 14	ПРОВЕДЕНИЕ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ	8	2		2		4	ДИ
	Промежуточная аттестация							Зачет
Всего по дисциплине		144	18	4	50		72	

* – при применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с учебным планом;

** – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д) и др.

Содержание дисциплины (модуля)

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

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

В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: беседа (диалог) с обучающимися,
- при проведении занятий семинарского типа: домашние работы по темам практических заданий, реферат

№ п/п	Наименование темы	Содержание самостоятельной работы	Вид контроля
1	ПОНЯТИЕ О КУЛЬТУРЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	Подготовиться к деловой игре: «Представление бизнес-партнера»	О, ди
2	ЛОГИКА В РЕЧИ ОРАТОРА	-подготовиться к опросу по лекции - выполнить упражнения	О
3	КАК СДЕЛАТЬ СВОЮ РЕЧЬ УБЕДИТЕЛЬНОЙ	- подготовиться к опросу по лекции	О
4	ПОДГОТОВКА К РЕЧИ-МОНОЛОГУ	-подготовиться к опросу по лекции - выполнить упражнения	О
5	СЕКРЕТЫ УСПЕШНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ	Подготовить мини-выступление: Примерные темы выступлений: «Это интересно знать», «Как я люблю отдыхать», «Мое отношение к предпринимательству; классической музыке; альпинизму и т.п.» (любые темы, в названии которых есть слово «я» или «мой, мое»).	Д
6	КУЛЬТУРА ВЕДЕНИЯ ПОЛЕМИКИ	Подготовиться к деловой игре: «С чего начинать свое дело»	ди
7	ВОСПРИЯТИЕ И ПОНИМАНИЕ ПАРТНЕРА ПО ОБЩЕНИЮ	Подготовиться к деловой игре: «Брачные объявления».	ди
8	КАК "ЧИТАТЬ» ПАРТНЕРА ПО ДЕЛОВОМУ РАЗГОВОРУ	-подготовиться к опросу по лекции - выполнить упражнения	О
9	ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА	-подготовиться к опросу по лекции - выполнить упражнения	О
10	БАРЬЕРЫ В ОБЩЕНИИ И ИХ ПРЕОДОЛЕНИЕ	-подготовиться к опросу по лекции - выполнить упражнения	О
11	УМЕНИЕ СЛУШАТЬ	-подготовиться к опросу по лекции - выполнить упражнения	О
12	УМЕНИЕ ВЕСТИ СЕБЯ В ТИПОВЫХ СИТУАЦИЯХ ОБЩЕНИЯ	-подготовиться к опросу по лекции - выполнить упражнения	О
13	ПОЗИЦИИ В ОБЩЕНИИ, ВЕДУЩИЕ К УСПЕХУ	-подготовиться к опросу по лекции - выполнить упражнения	О
14	ПРОВЕДЕНИЕ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ	Подготовиться к деловой игре Примерные темы деловых бесед: 1. Собеседование при приеме на работу по специальности после окончания вуза по направлению молодежного центра занятости. 2. Разговор с директором фирмы, давшей объявление о наборе рекламных агентов. 3. Разговор с организатором курсов по вождению автомобиля, на которых вы хотели бы заниматься,	ди

		несмотря на то, что прошло две недели после начала занятий. 4. Разговор с ректором института с просьбой разрешить вам перейти на другой факультет.	
--	--	---	--

Примерные темы для написания рефератов

1. Особенности официально-делового стиля в русском языке
2. Деловое общение и его основные принципы
3. Речевая самопрезентация в деловом общении
4. Диалогические жанры в деловом общении
5. Монологические жанры делового общения
6. Невербальное общение
7. Этика и психология делового общения
8. Лингвистическое сопровождение проектной деятельности в деловом общении
9. Особенности ораторского выступления
10. Национальные особенности делового общения
11. Деловые переговоры
12. Искусство аргументации
13. Тайм-менеджмент
14. Как убедить, что ты прав
15. Деловое общение по телефону

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Тема 1 «Культура делового общения»

Как завязать деловое или дружеское знакомство? Преподаватель напоминает слушателям, что деловые отношения базируются на совпадении или дополнении тех или иных интересов. Кроме того, партнеры должны быть приятны друг другу и иметь возможность для осуществления контактов. Исходя из этих соображений и правил этикета, предлагается следующая схема знакомства.

1. Представьтесь (назовите свое имя, в случае делового знакомства — фамилию и место работы). Воспитанный человек обычно после этого называет себя.
 2. Заговорите о чем-то близком собеседнику, например, о той ситуации, в которой вы с ним оказались, или в крайнем случае о нейтральном (погода, спортивное событие и т.д.). Если собеседник реагирует доброжелательно, поддерживает разговор, можно продолжить беседу (нравится ли семинар, концерт, выставка и т.п.).
 3. Выясните, чем занимается собеседник, круг его интересов. В случае делового знакомства об этом можно спросить прямо. Если цель — приятельские отношения, будьте предельно тактичными. Полезно знать семейное положение собеседника, но прямо спрашивать об этом не принято.
- Если новый знакомый сообщил, чем он занимается или увлекается, и обнаружилось совпадение каких-то интересов, то при расположении с его стороны можно продолжить знакомство.
4. Выясните, есть ли у собеседника возможность для поддержания отношений.
 5. При положительном ответе предложите обменяться «координатами».
 6. Тепло попрощайтесь. Дайте понять, что были рады встрече.
- Слушатели садятся парами и «знакомятся» по предложенной схеме. Вопросы задает один слушатель другому, через 5 минут их роли меняются.
- За столом преподавателя перед аудиторией предстают оба (все пары по очереди).

Преподаватель объявляет, что сейчас состоится представление интересного человека. В соответствии с заданием нужно рассказать о партнере все лучшее, заинтересовать им собравшихся. Пересказывать все, что удалось узнать о собеседнике в разговоре с глазу на глаз, не следует. Информация должна носить как бы рекламный характер, поднимать товарища по группе в его собственных глазах.

Представление длится три минуты. Как правило, при этом известный всем человек открывается с неожиданной стороны. Слушатели бывают удивлены тем, как мало знали друг о друге. Выясняется совпадение чьих-то интересов или проблем.

Создание доброжелательной атмосферы во многом зависит от преподавателя. Он советует во время выступления называть партнера по имени (а не «он»), поглядывать на него, обращает внимание на достоинства каждого слушателя.

(Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. — 2-е изд., исправл. — Мн.: Новое знание, 2005. — 328 с.; ил.)

Тема 2 «Логика в речи оратора»

Задание I. Назвать способ определения понятия, найти ошибку в определениях или прокомментировать их.

1. Акция — это ценная бумага.
- 2*. Медицина — наука, которая изучает человеческие болезни.
- 3*. Оligocen — третья эпоха палеогена.
4. Маркетинг — система организации производственной и сбытовой деятельности и управления ею, ориентирующаяся на требования рынка, максимальное удовлетворение запросов потребителя.
5. Маркетинг — система мероприятий для изучения спроса и предложения на потребительском рынке с целью лучшего удовлетворения покупательского спроса.
- 6*. Внимание — резец памяти. Чем острее резец, тем глубже след.
7. Конфронтация—противоборство, противопоставление. Слово произошло от слияния двух латинских слов: con — против, frons — лоб, фронт.
8. Соединительная ткань служит депо (складом) питательных веществ.
9. Наука — способ удовлетворения любознательности отдельных лиц за счет государства (академик А.А. Арцимович).
10. Революционная ситуация возникает тогда, когда низы не хотят жить по-старому, а верхи не могут управлять по-старому.
11. Предприниматель — предприимчивый человек.
- 1 Звездочкой (*) отмечены задания из кн.: Сборник упражнений по логике. — Минск, Выш.шк., 1990.
12. Предприниматель — человек, который хочет, умеет и успешно занимается бизнесом.
13. Рынок — это то, к чему мы стремимся, а дойти никак не можем.
14. Свобода предпринимательства — гарантированная возможность организовать свое дело на негосударственной основе.
15. Свобода предпринимательства — узаконенная спекуляция.
16. Деловой человек — тот, кто не теряет времени, у которого все по плану.
17. Деловой человек — предприниматель, бизнесмен.
- 18*. Демократия — власть народа.
19. Демократия — это когда нет порядка.
20. Человек — существо, принадлежащее двум различным мирам: природной необходимости и нравственной свободе (Кант).
21. Человек — продукт и субъект общественно-трудовой деятельности (по Марксу).

Задание II. Упражнения по толкованию слов и понятий.

1. Дать научное определение термина «инфляция».
2. Пояснить слово «рынок» во фразе: «Для продвижения к рынку нужны реформы».

3. Пояснить значение слова «реформа».
4. Объяснить значение слова «рынок» во фразе:
«Сегодня дорогой рынок».
5. Дать описание и характеристику понятия «секретарь-референт».
6. Что такое брифинг?
7. Объяснить, что такое плейер и пейджер, старому человеку.
8. Объяснить, что такое факс, дав его описание и характеристику.
9. Что такое биржа?
10. Дать описание автомобиля марки «Мерседес».
11. Как вы понимаете слово «справедливость»?
12. Что такое товарный знак? Дать определение и привести пример.
13. Заменить слово «контракт» синонимом.
14. Дать определение понятия «конкурент».
15. Перевести на русский язык слова «консенсус», «легитимность», «офис».
16. Что такое электорат?
17. Что значит «делать бизнес»?

Задание III. Найти возможные признаки деления объема понятий. Какой признак деления темы на вопросы подойдет для выступления в конкретной аудитории?

1. Современная мода.
2. Товары народного потребления.
3. Вина.
4. Преступления.
5. Спорт.
6. Предприниматели.
7. Политики.
8. Преподаватели.
9. Способы разбогатеть.
10. Развлечения.
11. Современная музыка.
12. Студенты.

Задание IV. Определить тип умозаключения в следующих рассуждениях и найти возможные ошибки.

1. Знания — не что иное, как слова.
Слова — это ветер.

Знания — это ветер.

2. Для организации своего дела нужен первоначальный капитал.
Студент Петров сдал бутылки — это целый капитал!

Петров может начать свое дело.

3. Все красивые блондинки легкомысленны;
Людмила Ивановна — красивая блондинка.

Людмила Ивановна легкомысленна.

4. Кто хочет мира — готовится к войне.
Белорусы хотят мира.

Белорусы готовятся к войне.

5. На дискотеках каждый вечер полно молодежи. У молодых сейчас только развлечения на уме.
6. Чтобы была сознательная дисциплина труда, нужна хорошая организация производства.
А хорошая организация производства невозможна без сознательной дисциплины труда.

7. Туристы осмотрели центр города и восхищаются: «Какой чистый город!»
8. В.И. Ленин, соглашаясь с тем, что для создания социализма требуется цивилизованность, в работе «О нашей революции» приводит следующий аргумент в пользу построения социализма в России, минуя капитализм: можно создать такие предпосылки цивилизованности, как изгнание помещиков и капиталистов. «В каких книжках прочитали вы, что подобные видоизменения обычного исторического порядка недопустимы и невозможны?» (Раз не написано, что нельзя, значит можно.)
9. Рассуждения профессора Криченова из романа С. Б. Проскурякова «Тайна за семью замками»: «30 июня 1908 г. в районе Подкаменной Тунгуски взорвался космический зонд. Почему именно в этом году? А потому, что в 1908 г. Эрнест Резерфорд получает Нобелевскую премию за теорию, объясняющую радиоактивность... В этом же году друг Резерфорда Нильс Бор оканчивает Копенгагенский университет и в дальнейшем становится... одной из ведущих фигур в создании атомной бомбы... Судя по всему, аналогичная ситуация когда-то создалась и у предыдущей цивилизации, и, зная последствия использования энергии такой силы, она нам послала предупреждение в виде Тунгусского феномена».
10. Планета Марс немного меньше, чем Земля. Марсианские сутки длятся 24,5 часа, и на нем есть такие же полярные шапки, как на Земле. Следовательно, на Марсе должна быть жизнь.
11. «Употреблять в пищу огурцы опасно — с ними связаны все телесные недуги и вообще людские несчастья. Практически все люди, страдающие хроническими заболеваниями, ели огурцы. 99,7% всех лиц, ставших жертвами авто- и авиакатастроф, употребляли в пищу огурцы в течение двух недель, предшествующих фатальному несчастному случаю. 98,1% всех несовершеннолетних преступников происходят из семей, где огурцы употребляли постоянно» (из книги «Физики продолжают шутить»).
12. Не следует обижать делового человека предложением поставить свою подпись. Русские купцы очень гордились тем, что «слово купца — надежнее любого договора».
13. Человек рожден для свободы. Безработный свободен.
Человек рожден, чтобы быть безработным.
(Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. — 2-е изд., исправл. — Мн.: Новое знание, 2005. — 328 с.; ил.)

Тема 3 «Как сделать свою речь убедительной»

Задание I. Найти аргументы, которые могут убедить.

1. Заниматься бегом по утрам:
 - а) даму средних лет;
 - б) пожилого мужчину.
2. Бросить курить:
 - а) шестиклассника;
 - б) тридцатилетнюю женщину.
3. Сдавать одежду в химчистку:
 - а) малообеспеченного гражданина;
 - б) преуспевающего.
4. Застраховать имущество:
 - а) многодетную семью;
 - б) одинокого мужчину;
 - в) директора фирмы.
5. Изучить курс ораторского искусства:
 - а) выпускника Педагогического университета;
 - б) выпускника Политехнической академии;
 - в) сотрудника фирмы;
 - г) директора фирмы.

6. Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:

- а) обычную женщину;
- б) преуспевающего директора фирмы.

Задание П. Кто из студентов убедительнее докажет.

- 1. а) должно быть свободное посещение лекций;
- б) нельзя разрешать свободное посещение лекций.
- 2. а) дачный участок — это прекрасно;
- б) дача — это чемодан без ручки.
- 3. а) нужно срочно приватизировать жилье;
- б) нет никакого смысла приватизировать жилье.
- 4. а) счастье в браке возможно только, если молодые люди страстно любят друг друга;
- б) счастье в браке невозможно, если молодые люди страстно любят друг друга.

Задание III. Представьте, что вы продавец на базаре. Зазывая покупателей, нужно продать:

- а) ласты;
- б) самовар;
- в) белую ручную мышку;
- г) учебник по культуре делового общения;
- д) большой оранжевый зонт.

(Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. — 2-е изд., исправл. — Мн.: Новое знание, 2005. — 328 с.; ил.)

Тема 4 «Подготовка к речи-монологу»

Задание I. Изучение на конкретных примерах системы связей: Тема — Аудитория — Цель — Основная идея — Рекламное название.

1. Определите цель и главную идею беседы на темы:

- «Организация рабочего времени — необходимое средство повышения производительности труда»:

- а) в студенческой группе;
- б) с бизнесменами.

- «Учебное заведение, которое я закончил»:

- а) рассказ в молодежной компании;
- б) беседа с директором фирмы, в которой вы хотите работать.

Сформулируйте рекламное название выступления в каждом случае.

2. Обоснуйте выбор темы, цель и главную идею своего будущего выступления в группе.

3. Обсуждение окончательного плана выступления в соответствии с логикой раскрытия темы и занимательностью изложения.

Задание II. Прокомментировать использование цифр в предложенных преподавателем газетных публикациях.

Задание III. Преподаватель предлагает студентам записать несколько высказываний великих людей. Дает задание на дом по работе с ними: свободный пересказ, оценочные суждения, творческое развитие мысли. Затем выполнение заданий обсуждается.

(Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. — 2-е изд., исправл. — Мн.: Новое знание, 2005. — 328 с.; ил.)

Тема 5 «Секреты успешного выступления»

Задание I. Тренировка умения приветствовать аудиторию.

Цель задания — научиться делать начальную паузу и здороваться с аудиторией так, чтобы интонация выражала радость от встречи.

Студенты по очереди выходят к аудитории и приветствуют собравшихся жестом.

Преподаватель следит за тем, чтобы походка оратора была уверенной, голова приподнята.

Остановиться нужно в том месте, откуда хорошо видны все собравшиеся, а оратор — всем. Начинать приветствие следует только после начальной паузы, «собрав» всех взглядом. Жест должен быть широким, помогающим последовательно охватить взглядом всех собравшихся.

Во время второго выхода после начальной паузы нужно произнести: «Рад вас видеть». Можно при этом помогать себе жестом.

Преподаватель следит за тем, чтобы был зрительный контакт со всеми, а интонация приветствия соответствовала смыслу слов.

Студентам предлагается по очереди выйти третий раз к аудитории и приветствовать всех словом «Здравствуйте!» с разной интонацией, выражающей:

- а) безразличие;
- б) назидательность, суровость;
- в) радость от встречи.

Задание считается выполненным, если оратор вышел уверенной походкой, была выдержана начальная пауза, в приветствии звучала радость от встречи с аудиторией, а взгляд оратора охватил всех слушателей.

Задание II. Тренировка умения начинать выступление.

После приветствия нужно произнести одну-две фразы. Это может быть комплимент собравшимся, вопрос к аудитории, обращение к тем чувствам, которые в данный момент волнуют людей.

Задание III. Чей вариант вступления лучше? Задание дается всей группе. Нужно предложить варианты вступления (зачин и введение в тему), которые мог бы использовать известный бизнесмен, если бы его попросили провести беседы на темы:

- 1. Как организовать свой день.
- 2. Как добиться успеха в бизнесе. «Выступать» предлагается перед
 - а) уставшими студентами в конце занятий;
 - б) сотрудниками фирмы, успехи которой в бизнесе оставляют желать лучшего.

Цель задания — попытаться установить эмоциональный контакт с данной категорией слушателей, искусно подвести к теме выступления.

Варианты вступлений обсуждаются, лучшие отмечаются.

Задание IV. Тренировка умения начинать и заканчивать выступление.

Студентам раздают карточки с названиями тем. Им нужно предложить вступление и заключение к этим темам (импровизация). Примеры тем:

- 1. Сотвори себя сам.
- 2. Дружба помогает жить.
- 3. Берегите любовь.
- 4. Как жить, не старея.
- 5. Резервы психики человека.
- 6. Как научиться владеть собой.
- 7. Космическое будущее человечества.
- 8. Лучше гор могут быть только горы.
- 9. Море — мир красоты и чудес.
- 10. Музыка в нашей жизни.
- 11. Красота спасет мир.

Задание V. Тренировка умения отвечать на вопросы.

Трем студентам по очереди предлагается ответить на вопросы по своей теме. Необходимо каждый раз перефразировать вопрос, сохранив его смысл, и дать краткий ответ.

«Жюри», выбранное заранее, оценивает по 10-балльной системе умение будущих ораторов отвечать на вопросы, учитывая:

- 1) насколько точно был понят смысл вопроса;
- 2) краткость и точность ответов;
- 3) впечатление от манеры отвечать (быстрота реакции, самообладание, доброжелательный

тон).

Задание VI. Тренировка умения выступать. Студентам предлагается готовить мини-выступление (на 3 минуты) к каждому занятию. Темы выступлений, например, такие: «Это интересно знать», «Как я люблю отдыхать», «Мое отношение к предпринимательству; классической музыке; альпинизму и т.п.» (любые темы, в названии которых есть слово «я» или «мой, мое»).

(Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. — 2-е изд., исправл. — Мн.: Новое знание, 2005. — 328 с.; ил.)

Тема 6 «Культура ведения полемики»

Задание I. Преподаватель вместе со слушателями выбирает тему полемики (тезис), например: «В нашей стране должна быть правительственная цензура средств массовой информации» (или «один государственный язык», «платное здравоохранение», «бесплатное высшее образование» и т.п.). Обратное утверждение (не должна...) представляет собой антитезис. Сторонники каждого утверждения объединяются в команды и готовятся к проведению полемики, привлекая справочную и другую литературу. Необходимо уточнить все термины, входящие в тезис, проанализировать проблему по плану, предложенному в главе 5 (стр. 72—73), собрать все аргументы и подготовить убеждающую речь. Следует продумать способ опровержения оппонентов и критику их доводов.

На занятие приглашается «жюри». В выступлении команд оцениваются:

ораторское искусство лидера каждой команды;

логичность и убедительность каждого довода;

качество опровержения;

вопросы обеих команд;

сплоченность каждой команды;

тон ведения полемики;

использование тактики и приемов ведения полемики;

использование уловок и их нейтрализация.

Рекомендуется подготовить бланки для фиксации оценок выступления команд с учетом этих критериев.

Перед тем как дать слово участникам команд, преподаватель рассказывает о цели занятия, представляет членов «жюри», объявляет порядок ведения обсуждения. В ход полемики он вмешивается лишь в том случае, если нужно пресечь запрещенные приемы. После завершения полемики и вердикта «жюри» участники обсуждают, чему их научило это занятие.

Задание II. Дискуссия на тему «С чего начинать свое дело». Разбор возникшей полемики, оценка поведения ее участников.

Слушателям предлагается определить последовательность действий, необходимых для начала выпуска нового товара (что это за товар, решает группа):

1) дать рекламу;

2) найти сырьё;

3) разработать технологию изготовления товара;

4) закупить оборудование;

5) найти помещение для работы;

6) заключить договор на поставку сырья;

7) изучить потребность населения в этом товаре;

8) получить лицензию на эту деятельность;

9) сформировать трудовой коллектив;

10) заключить договор на аренду помещения.

Затем слушатели объединяются в команды и совместно определяют последовательность своих действий.

После этого представители разных команд отстаивают свою правоту по каждому пункту. «Жюри» оценивает убедительность аргументации и культуру ведения полемики каждого участника игры. В заключении оно подводит общий итог «сражений» по всем вопросам. По этому принципу может быть организована дискуссия на любую тему, близкую интересам слушателей и кругу их знаний.

Задание III. Деловая игра «Выступление»

Эта игра подводит итог изучению мастерства публичного выступления.

Цель проведения игры — на примере трех выступлений дать представление о всей сложности ораторского искусства, необходимости тщательной подготовки к выступлению.

Основные задачи игры:

1. Выработать навык публичного выступления.
2. Научить парировать реплики, отвечать на вопросы, полемизировать.
3. Сформировать умение анализировать выступление оратора и критически оценивать свое выступление.

За 4 учебных часа можно провести 3 цикла деловой игры.

Игровые роли:

1. Оратор.
2. «Оппонент».
3. «Непонятливый слушатель».
4. «Любознательный слушатель». 5.11 «рецензентов»

Ораторы назначаются заранее. Они выступают с сообщениями, которые начали готовить после изучения темы «Подготовка к речи-монологу». На выступление отводится 15 минут.

Задание «Оппоненту» — критически оценивать выступление. Допускаются реплики по ходу выступления, полемические высказывания, но в корректной форме. После выступления следует задать вопрос или высказаться по поводу какого-либо положения выступления с критических позиций, постараться вызвать оратора на спор или ввязать в полемику.

Задание «Непонятливому слушателю» — задать оратору вопрос, который требует разъяснения термина или какого-либо положения выступления.

Задание «Любознательному слушателю» — задать оратору дополнительный вопрос по теме.

Задания «Рецензентам» — разобрать выступление:

1. Было ли удачным название выступления? Обоснуйте свое мнение.
В чем состоит главная идея выступления? Какую цель, по вашему мнению, ставил перед собой Оратор и удалось ли ему ее достичь?
 2. Вид выступления. Удачно ли оно? Каков вид заключения?
 3. Было ли выступление доходчивым? Пояснял ли Оратор значение терминов? Как он это делал?
 4. Было ли выступление последовательным? Каков его план? Интересна ли композиция выступления?
 5. Какие приемы изложения использовал Оратор?
 6. Обосновывал ли Оратор свои мысли? Каким образом? Насколько убедительно?
 7. Удалось ли выступающему установить контакт с аудиторией? Если да, что этому способствовало? Если нет, то почему?
- Отметить манеру держаться (позы, жесты), интонацию, эмоциональность Оратора, зрительный контакт со слушателями.
8. Что вы можете сказать о его культуре речи?
 9. Удачно ли Оратор отвечал на вопросы?
 10. Успешно ли полемизировал с оппонентом?
 11. Общее впечатление от выступления. Пожелания Оратору по совершенствованию

мастерства.

Слушателям, не получившим специальных заданий, предлагается реагировать на выступление естественно, при желании задавать вопросы.

Ход одного цикла игры:

1. Преподаватель раздает задания всем участникам игры.

2. Выступление Оратора.

Преподаватель следит за корректностью поведения Оппонента.

3. Полемика с Оппонентом.

4. Ответы на вопросы слушателей.

5. Выступления Рецензентов с разбором сообщения.

6. Слушатели с места дополняют ответы.

7. Преподаватель уточняет и обобщает сказанное. Для второго и третьего циклов игры назначаются

другие участники.

После завершения деловой игры преподаватель

подводит итоги.

(Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. — 2-е изд., исправл. — Мн.: Новое знание, 2005. — 328 с.; ил.)

Тема 7 «Восприятие и понимание партнера по общению»

Задание I. Слушатели по очереди рассказывают о диалоге с незнакомым пассажиром (см. задание для самостоятельной работы после изучения главы 8). Преподаватель и остальные слушатели оценивают полноту и остроту наблюдений, обоснованность предположений, причины ошибок стереотипизации.

Задание II. Слушатели, разбившись на пары, 6 секунд молча смотрят друг на друга. Затем преподаватель приглашает к столу какую-нибудь пару. Не глядя на партнера, нужно описать черты его лица, назвать цвет глаз, волос, форму лица и т.п. Затем нужно назвать главную особенность внешности партнера.

Выполнение этого задания возможно только в обстановке доброжелательности, уважения друг к другу, при стремлении отыскать что-то красивое и примечательное во внешности партнера. Создание такой атмосферы зависит от преподавателя.

Задание III. Для изучения особенностей восприятия преподаватель предлагает следующее:

1. Показывает в течение 5-7 секунд слушателям портрет известного ему человека и просит описать его внешность, дать психологический портрет, угадать профессию.

Интересно и полезно сравнить разные впечатления. Студенты приходят к выводу об индивидуальности восприятия, различии между информацией и интерпретацией, влиянии стереотипов.

2. Преподаватель читает биографию какого-нибудь человека и просит слушателей пересказать ее, выделив самое главное. Выясняется, что это «главное» у многих слушателей не совпадает, отражая то, что важно, значимо для каждого.

3. Преподаватель предлагает слушателям описать, как они хотели бы, чтобы их воспринимали. Затем слушатели достают листки, на которых они описывали то впечатление, которое, на их взгляд, они производят (задание для самостоятельной работы после изучения главы 8). Сравнивая эти описания, можно сделать полезные для каждого выводы.

Задание IV. Это задание позволяет проверить способность поставить себя на место партнера, понять его чувства.

Преподаватель описывает, к примеру, следующую ситуацию. «Предположим, что вы попросили друга собрать для вас какую-то информацию. Друг подходит к вам в хорошем настроении и сообщает, что сейчас подробно расскажет обо всём, что узнал. Но вам эта информация уже не нужна и у вас сейчас совершенно нет времени. Как пройдет ваше объяснение с другом?» Слушатели разбиваются на пары и разыгрывают эту ситуацию.

Впечатления обсуждаются в группе. Преподаватель задает вопросы, позволяющие выяснить способность к децентрации каждого.

Задание V. «Брачные объявления»¹. В ходе игры выявляется способность к децентрации, объективному восприятию партнера, умению анализировать. Игра развивает воображение и речь. Преподаватель-психолог сможет увидеть психологические проблемы некоторых участников игры.

1 Игра разработана доцентом БГПУ Н.А.Цыркун.

Объявление от имени этого персонажа. В первой части объявления, даваемого от третьего лица, нужно его представить: описать внешность, самые характерные черты, интересы и увлечения, вторая часть объявления — «заказ» на будущего спутника жизни: его внешность, черты характера.

«Брачные объявления» звучат по очереди. Необходимо внимательно слушать, чтобы не пропустить «свою пару». В конце концов все находят друг друга и становятся рядом. Для преподавателя информативно и то, как образуются пары.

Ход игры обсуждается и комментируется.

Примеры «брачных пар»:

галстук — сорочка

карандаш — бумага

подсвечник — свеча

проигрыватель — пластинка

руль — машина

диван — подушка

стол — скатерть

берег — река

ручка — стержень

бассейн — вода.

(Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. — 2-е изд., исправл. — Мн.: Новое знание, 2005. — 328 с.; ил.)

Тема 9 «Как "читать" партнера по деловому разговору»

Задание I. Проверка наблюдательности¹. Несколько человек выходят за дверь, остальные — наблюдатели. Преподаватель принимает определенную позу, сидя на стуле. В аудиторию входит слушатель, который через несколько секунд занимает место преподавателя и принимает ту же позу. Затем входит следующий слушатель, и все повторяется снова. Когда последний участник группы садится на стул, преподаватель располагается на стуле рядом и принимает исходную позу. У всех есть возможность сравнить позы и выявить самых наблюдательных.

Задание II. Проверка правила Беннета.

а) В центре аудитории в определенной позе замирает слушатель. Остальные по очереди отвечают на следующие вопросы:

1) Что, по вашему мнению, выражает эта поза?

2) Какие эмоции она у вас вызывает? Различия в толковании позы у разных слушателей и в эмоциях, вызываемых ею, подтверждает правило Беннета.

б) Преподаватель предлагает слушателям определить социальный статус, внутреннее состояние, отношение к теме разговора и друг к другу участников беседы, изображенных на рисунке б (стр. 159). Мнения слушателей сопоставляются и обсуждаются в группе².

Задание III. Слушатели разбиваются на пары и садятся лицом друг к другу. Они поочередно принимают позы, соответствующие их состоянию и настроению. Партнер должен их отгадать. Чтобы сделать это было легче, партнеру рекомендуется принять такую же позу. Интересно сравнить толкование позы партнером до и после этого.

1 Упражнение, показанное преподавателем БГУК В.И. Лаврухиным

2 Задания II и III заимствованы.

Результат выполнения упражнения обсуждается в группе. Выясняется, что большинство слушателей смогли отгадать настроение партнера по его позе. Этому способствовало подражание позе. Исключения подтверждают правило Беннета.

Задание IV. Упражнение, иллюстрирующее значение подражания по позе и «отзеркаливанию» для создания благоприятной атмосферы общения.

Слушатели разбиваются на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание — в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу (за исключением позы внимания) и перестать «отзеркаливать» партнера. Как правило, вскоре после этого желание рассказывать пропадает, и партнер умолкает. Слушатели меняются ролями, и упражнение повторяется. Результат — впечатления, ощущения — обсуждается в группе.

Задание V. Тренировка умения «отзеркаливать». Слушатели разбиваются на пары и располагаются произвольно. В каждой паре определяются ведущий и ведомый. Преподаватель начинает медленно, с паузами читать какой-нибудь текст, который легко сопровождать выразительными жестами, например, басню Крылова «Ворона и Лисица». Ведущий пары сопровождает слова басни жестикуляцией. Ведомый повторяет его движения. Преподаватель читает текст еще раз. Роли в парах меняются.

Задание можно повторить с другим текстом.

Задание VI. Тренировка умения влиять на состояние партнера. Начало упражнения повторяет упражнение V. Но «ведомый» получает задание: в какой-то момент перехватить инициативу. Пока преподаватель читает басню, первый ведущий может вновь заставить подражать себе.

Результат выполнения упражнения обсуждается: легко ли было захватить инициативу? Для чего нужна такая тренировка?

Задание VII. Отработка приема, который позволяет добиться откровенности собеседника. Слушатели располагаются парами за столами друг против друга. Один принимает позу напряженности и недоверия (руки скрещены на груди). Второй пробует применить прием, снимающий это состояние. Задание выполняют все по очереди. Оно считается выполненным, если у напряженного собеседника возникло желание разжать руки и заговорить.

Задание VIII. Тренировка контроля над телодвижениями и выражением лица во время рассказа о книге, которую не читали.

Преподаватель раскладывает на столе библиографические карточки (текстом вниз) с описанием книг или журнальных статей, не знакомых слушателям.

Слушатели должны по очереди подойти к столу, взять карточку, рассказать о «прочитанной» книге, ответить на возможные вопросы, касающиеся обстоятельств «приобретения» книги и ее содержания.

Во время выполнения задания остальные внимательно следят за:

- 1) походкой подошедшего к столу;
- 2) выражением его лица, когда он читает текст на карточке;
- 3) положением его рук, выражением лица и глаз во время рассказа;
- 4) самообладанием и находчивостью при ответах на вопросы.

Само содержание рассказа свидетельствует об эрудиции и воображении исполнителя, но в данном упражнении не оценивается.

Примеры библиографических описаний:

Головачев В.В. Полет урагана: Фантаст, роман. — М.: Молодая гвардия, 1991

Горбатов А.В. и др. Некоторые причины травматизма на мясокомбинатах // Мясная индустрия. — 1998. №2. С. 27—29.

Гольцман Е.Е. Дурной глаз: Кн. об обычаях и суевериях народов мира // Альманах «Весы». М., 1991.

Егоров С.Ю., Соколов Е.Н. Он + Она: о сексе без ханжества. — Ярославль: Фонд гражд. инициатив «Содействие», 1999.

Можно предложить другой вариант «конкурса Мюнхгаузов»: слушатели берут карточки с заданием рассказать о происшествиях, якобы случившихся с ними в действительности. Например: «Нам стало известно, что вас пригласили для съемок в главной роли в белорусско-японском телесериале. Расскажите, что это за фильм и почему именно на вас пал выбор».

(Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. — 2-е изд., исправл. — Мн.: Новое знание, 2005. — 328 с.; ил.)

Тема 9 «Имидж делового человека»

Задание I. Занятие начинается с обсуждения под руководством преподавателя результатов выполнения заданий 1 и 2, предназначенных для самостоятельной работы после изучения главы 10.

Задание II. Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

1. В чем своеобразие вашего образа? Насколько он приемлем в деловом мире?
2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:

а) как улучшить внешнее впечатление;

б) какие деловые качества нужно приобрести, какие совершенствовать, от каких недостатков характера необходимо избавиться.

Задание III. Работа над интонацией.

В ряде ситуаций деловой человек не может себе позволить открыто и резко сказать собеседнику, что он о нем думает. Однако, находясь в рамках приличий, свое отношение можно выразить интонацией.

Слушателям предлагается выполнить задания на карточках.

1. Произнести одну и ту же фразу, придавая ей прямой и прямо противоположный смысл средствами интонирования:

Рад вас видеть.

Спасибо за работу.

Приходите завтра.

Я в восторге.

Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.

Приятно было с вами поговорить.

Спасибо за комплимент.

Очень вам признателен.

Ценю вашу настойчивость.

Мне это очень нравится.

2. Произнести фразу с разными интонациями:

Умница! молодец! (с благодарностью; с восторгом; иронично; огорченно; гневно).

Я этого никогда не забуду (с признательностью; с обидой; восхищением; гневом).

Спасибо, как это вы догадались! (искренне; с восхищением; с осуждением).

Ничем не могу вам помочь (искренне; с сочувствием; давая понять бестактность просьбы).

Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво; сухо, официально; с угрозой).

До встречи! (тепло, неясно; холодно, сухо; решительно, резко; безразлично).

Это я! (радостно; торжественно; виновато; грозно; задумчиво; небрежно; таинственно).

Я не могу здесь оставаться (с сожалением; значительно; обиженно; неуверенно; решительно).

Здравствуйте! (сухо, официально; радостно; грозно; с упреком; доброжелательно; равнодушно; гневно; с восторгом).

(Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. — 2-е изд., исправл. — Мн.: Новое знание, 2005. — 328 с.; ил.)

Тема 10 «Барьеры в общении и их преодоление»

Задание I. Слушатели по очереди рассказывают о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсуждаются.

Задание II. Преподаватель предлагает слушателям назвать сначала вежливые формы обращения с просьбой (например: прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем — вежливые формы отказа (например: к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.).

Преподаватель объясняет предпочтительность в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении («хотелось бы...»), ответа по формуле «да, но...». Группа находит формулы просьбы и отказа, уместные в общении: с коллегой; с вышестоящим лицом; с клиентом фирмы.

Задание III. Преподаватель обсуждает со слушателями, как отклонить бестактную просьбу.

Слушатели разбиваются на пары. Задание: один партнер должен придумать бестактную просьбу (например, дать конспект перед экзаменом, сходить вместо друга на свидание, гулять по вечерам с его собакой и т.п.), другой — отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с товарищем. Руководствоваться следует соображениями французского писателя-моралиста Н. Шамфора: «Кто недостаточно остер умом, чтобы вовремя отшутиться, тот часто вынужден либо лгать, либо пускаться в скучнейшие рассуждения. Выбор не из приятных! Избегать его порядочному человеку обычно помогают обходительность и веселость».

Не все, однако, могут проявить эти качества в нужный момент. Можно отклонить бестактную просьбу и таким образом: откровенно, спокойно и по возможности кратко объяснить причину отказа, например: «Извини, но твоя просьба ставит меня в неловкое положение» или «Прости за отказ, но мне это не по душе».

(Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. — 2-е изд., исправл. — Мн.: Новое знание, 2005. — 328 с.; ил.)

Тема 11 «Умение слушать»

Задание I. Тренировка умения выразить главную мысль рассказчика.

Преподаватель читает маленькую заметку из газеты. Задача слушателей — дать такое название заметке, которое выражало бы ее суть. После нескольких примеров можно перейти к большей по объему информации. Ее суть можно выразить тремя предложениями.

Задание II. Тренировка внимательности при слушании, умения выделить главное¹.

В упражнении участвуют несколько человек, они выходят за дверь. Остальные следят за экспериментом.

Преподаватель, обращаясь к одному из слушателей, находящихся в комнате, произносит текст, состоящий из нескольких смысловых единиц. Затем приглашается один из находящихся за дверью. Первый слушатель говорит этот текст для вошедшего, тот затем — для другого вошедшего и т.д. Последний из участников произносит этот текст для всей группы (обычно под общий хохот). Участников эксперимента должно быть не более пяти, иначе сложно установить, в какой момент произошла потеря или искажение информации, причины этого (увлеченность малозначащими деталями, невнимательность и т.п.).

Пример текста: «Администратор страховой компании говорит агенту: "Звонил ваш клиент. Он уезжал и поэтому не позвонил раньше. Приехал и нашел у себя в почтовом ящике приглашение от другого агентства. Но он намерен сотрудничать с нами. Сейчас ему снова надо срочно уехать, и он боится, что за это время отключат телефон, так как он не успеет его оплатить. Поэтому он придет к нам без звонка 20 октября в 10 часов для

заклучения договора. Просил подготовить все необходимые документы"».

Упражнение предложил профессор М.А. Кремень.

Задание III. Отработка приемов активного слушания в процессе игровой ситуации «Интервью».

Слушателям предлагается вопрос, имеющий проблемный характер. Даются варианты возможных ответов. В течение 5 минут следует определить свою позицию по вопросу, продумать аргументы. Затем преподаватель приглашает «для интервью» двух слушателей, мнения которых расходятся. Один из них объявляется «журналистом», другой — «компетентным собеседником».

Задача «журналиста» — выяснить мнение собеседника по данному вопросу, используя приемы активного слушания. Задача «компетентного собеседника» — вести себя естественно. Выбираются четыре «эксперта», которые будут внимательно следить за общим ходом беседы и отвечать на предложенные преподавателем вопросы.

Остальные слушатели объявляются «телезрителями». Они не должны вмешиваться в ход беседы, их задача — внимательно следить за ходом интервью и дополнять «экспертов».

Вопросы «экспертам» (раздаются каждому):

1. Как вы оцениваете поведение «журналиста» на этапе выслушивания: был ли он внимателен, отражал ли чувства собеседника? В чем это проявлялось? Какой была в целом атмосфера беседы?
2. Какие приемы активного слушания использовал «журналист»?
3. Не упустил ли «журналист» возможности уточнить, задать наводящий вопрос, стимулировать ответ?

Задание IV. Точно ли «журналист» перефразировал высказывания собеседника? Правильно ли их резюмировал?

После обсуждения хода интервью преподаватель просит «экспертов» дать общую оценку работе «журналиста»: отличная, хорошая, удовлетворительная. Затем он спрашивает «компетентного собеседника», согласен ли он с этой оценкой, как бы он оценил умение «журналиста» «разговорить», была ли комфортной для него атмосфера беседы.

Задав очередной вопрос слушателям, игру можно повторить и затем сравнить работу «журналистов».

(Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. — 2-е изд., исправл. — Мн.: Новое знание, 2005. — 328 с.; ил.)

Тема 12 «Умение вести себя в типовых ситуациях общения»

Задание I. Преподаватель предлагает слушателям разыграть различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- а) молодая симпатичная девушка;
- б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- в) сурового вида старуха.

Задание II. Слушатели разбиваются на пары. Нужно найти способ вынудить «знакомого» сделать то, что ему не по душе, а тому — найти способ отказать «нахалу».

Примеры просьб:

- 1) Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.
- 2) Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

Найденные слушателями приемы манипулирования и защиты от них обсуждаются и комментируются.

(Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. — 2-е изд., исправл.

Тема 13 «Позиции в деловом общении, ведущие к успеху»

Моделирование различных ситуаций общения. Участвовать в ролевых играх предлагается наиболее активным слушателям, которые, как предполагается, способны исполнять роли. Разыгрывание сцен возможно лишь в обстановке непринужденности и доброжелательности.

Задача занятия — проиллюстрировать преимущество позиции Взрослого в деловом общении и в конфликтной ситуации.

Задание I. Разыграть ситуации «Опоздание»:

- а) на свидание с другом;
- б) домой после обещанного срока возвращения;
- в) на деловую встречу.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

Бесконфликтный выход из создавшейся ситуации получается в том случае, если удастся занять психологическую позицию и стимулировать психологическую позицию партнера следующим образом:

- а) Ребенок — Ребенок;
- б) Ребенок — Родитель;
- в) Взрослый — Взрослый.

Задание II. На примере разыгрывания конфликтной ситуации предлагается узнать, какая психологическая позиция ближе слушателям.

Вот пример московского психолога Н. Козлова. Подруга вызвалась купить билеты в театр на спектакль известных гастролеров. Вы пришли к назначенному времени к театру, а ее нет. Наконец, когда до начала спектакля осталось 5 минут, она появилась, но, как выяснилось, забыла билеты дома.

В острой ситуации проявляется привычный способ поведения человека. На примере разных исполнителей видно, что позиция взрослого позволяет избежать конфликта.

При разборе выполнения этого задания преподаватель должен проявить психологическое мастерство и такт.

Задание III. Ролевая игра «На приеме у начальника ЖЭС».

Разыгрываемая ситуация. У жильца, живущего на верхнем этаже, протекает потолок из-за негодной кровли. Жилец делал телефонные заявки на ремонт крыши, но ее так и не починили. В квартире сырость. Заболел уже второй ребенок. Жилец решил идти к начальнику ЖЭС. Его цель — добиться, чтобы кровлю немедленно починили.

Условия игры. Начальник находится в позиции Родителя, исполнители роли жильца — в психологических позициях Ребенка, Родителя и Взрослого. Разговор начальника с Жильцом-Родителем заканчивается конфликтом. Разговор с Жильцом-Ребенком ни к чему начальника не обязывает. Разговор с Жильцом-Взрослым ведется в деловом тоне. Жилец оставляет заявление и уходит с надеждой на то, что будет сделано все возможное.

Задания участникам игры (раздаются на карточках):

1. В роли Жильца-Родителя нужно требовать, возмущаться. Увидев, что начальник «не кается», грозить ему жалобами в вышестоящие инстанции. Уйти со скандалом.
2. В роли Жильца-Ребенка нужно долго рассказывать о тяжелом положении с детьми, жаловаться, просить. Уйти, так и не назвав свой адрес.
3. В роли Жильца-Взрослого прийти с заявлением. Кратко изложить суть дела. Спокойно спросить о причине, по которой крыша до сих пор не отремонтирована. Уйти, зарегистрировав заявление.
4. В роли Начальника занять агрессивную позицию в ответ на агрессивную позицию Жильца-Родителя. Быстро отделаться от Жильца-Ребенка. Если ближе роль Родителя заботливого, пообещать все сделать, даже не спросив, где живет жилец. В роли Родителя-критика отчитать просителя: «У других еще не то происходит! Что делать? Подставьте

тазик!» и т.п. В ответ на вопрос Жильца-Взрослого объяснить ситуацию (один кровельщик давно болеет, второй уволился). Перейти с ним на деловой тон. Возможно, принять его совет или предложение.

5. Задание первому члену «жюри». В каких психологических позициях находились «жильцы»? Ответ обосновать, отметив, как психологическая роль проявлялась в жестах, позе, интонации, поведении исполнителей ролей.

6. Задание второму члену «жюри». В каких психологических позициях находился «начальник»? Ответ обосновать.

7. Задание третьему члену «жюри». Прокомментировать взаимодействие участников игры в трех случаях. В чем преимущество позиции Взрослого в этой ситуации?

Этапы проведения игры:

1. Знакомство слушателей с разыгрываемой ситуацией.

2. Распределение ролей. Слушатели получают задания на карточках.

3. Назначение «жюри». Они получают свои задания.

4. Разыгрывание ситуации (3 раза подряд с разными «жильцами»).

5. Обсуждение ситуации. Выступление членов «жюри» с разбором каждого случая.

6. Подведение итогов деловой игры. Рекомендации по обсуждению разыгранных сцен. Слово предоставляется первому члену «жюри», затем второму и третьему. После выступления каждого члена «жюри» преподаватель обращается к «зрителям» с предложением дополнить. Оценки за исполнение ролей не выставляются, однако нужно отметить, кому из участников игры удалось лучше сыграть заданную психологическую роль. Во время обсуждения поведения начальника слушатели могут перейти на критику ситуации в самом ЖЭС, давать советы по ремонту крыши или обращению в вышестоящие инстанции. Преподаватель должен вовремя вернуть слушателей к цели обсуждения. Подведение итогов деловой игры. Итоги подводит преподаватель. Он отмечает, насколько успешно были сыграны психологические роли, подчеркивает преимущества позиции Взрослого, насколько точны были в своих суждениях члены «жюри», удачны или нет дополнения «с мест».

Задание IV. Ролевая игра «В кабинете заведующей ателье».

Разыгрываемая ситуация. После второй примерки вы видите, что костюм безнадежно испорчен. Вы хотите, чтобы вам вернули потраченные деньги.

Условия игры. Заведующая находится в позиции Родителя. Она не намерена возвращать деньги. По ее мнению, во всем виноват клиент: куда раньше смотрел? Проблемы нет — костюм можно исправить.

Задания участникам игры. Могут быть такие же, что и в предыдущем случае. Но можно предложить исполнителям проявить только позицию Взрослого и проанализировать, как это удалось в каждом случае. У тех слушателей, кому это не удастся, обнаруживается психологическая проблема. С такими слушателями нужна дополнительная психологическая работа.

Задание V. Отработка позиции Взрослого в игровых ситуациях.

Примеры игровых ситуаций:

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.

2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.

3. Вы закончили школу гувернеров и пришли к хозяйке дома с рекомендательным письмом.

4. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.

В роли просителей выступают слушатели, в роли руководителя (хозяина положения) — преподаватель. В разыгрываемых сценах проверяется и отрабатывается умение слушателей вести разговор с позиции Взрослого. О том, удастся ли это, можно судить по реакции «хозяина положения»: если посетитель ведет разговор по-деловому, ему все удастся — «принимают на работу», «переносят сессию» и т.д. Если же он униженно

просит или требует, то не может добиться желаемого.

В случае неудачи слушатель повторно участвует в игровой ситуации. По просьбе преподавателя слушатели каждый раз комментируют ситуации. Разыгрывание сцен становится уроком и для участников, и для «зрителей». Желательно, однако, чтобы все слушатели попробовали свои силы в позиции Взрослого.

(Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. — 2-е изд., исправл. — Мн.: Новое знание, 2005. — 328 с.; ил.)

Тема 14 «Подготовка к проведению деловой беседы»

Задание I. Работа над изменением отношения к неприятному партнеру.

Слушатели делятся на пары. Каждый вспоминает своего неприятного партнера или знакомого и рассказывает о нем своему напарнику по следующей схеме.

1. Как выглядит. Как одевается.
2. Возраст.
3. Семейное положение. Есть ли проблемы в семье.
4. Состояние здоровья.
5. Где учился, где работал раньше.
6. Что представляет собой организация, где он работает сейчас.
7. Как к нему относятся в коллективе.
8. Каковы его политические взгляды, увлечения.
9. Что он больше всего любит. Что умеет хорошо делать.
10. Что для него важно в жизни, чего опасается, на что надеется.

Напарник внимательно слушает этот рассказ, отмечает основные моменты и преобразует информацию так, чтобы на «плохого» человека можно было взглянуть по-другому. Например: вместо «длинный, тонкий» — «стройный», вместо «консерватор» — «человек устоявшихся взглядов», вместо «ругает все заграничное» — «патриот» и т.д. Такая работа требует широты взглядов и доброжелательности.

Затем о неприятном партнере рассказывает тот, кто слушал этот рассказ. В его изложении этот человек может выглядеть даже привлекательным. Первый рассказчик бывает потрясен. Это способно изменить его отношение к партнеру.

Задание II. Отработка договоренности о встрече по телефону.

Слушатели разбиваются на пары и располагаются на стульях спиной друг к другу для имитации телефонного разговора. Один представляет человека, которому нужно договориться по телефону о встрече, другой — секретаря или руководителя организации. Задача заинтересованной стороны — договориться о встрече с компетентным лицом по поводу устройства на работу, предложения нового товара или услуги и т.п. (задания придумывает каждая пара). После выполнения упражнения слушатели меняются ролями.

Вопросы для обсуждения разыгрываемых ситуаций (раздаются каждой паре):

1. Как прозвучало приветствие и представление?
2. С какой интонацией «звонивший» сообщил о цели своего звонка?
3. Сумел ли он выйти на нужного ему человека?
4. Удалось ли «звонившему» заинтересовать своей информацией?
5. Смог ли он убедить в необходимости встречи?
6. Была ли достигнута конкретная договоренность?
7. Поблагодарил ли более заинтересованный партнер за разговор?
8. Каким было прощание?
9. Оставил ли «звонивший» приятное впечатление? Настроен ли «абонент» на встречу с ним?

Преподаватель предлагает каждой паре поделиться своими впечатлениями и соображениями по поводу отдельных моментов разговора и подводит группу к выводам о том, что же обеспечивает успешную договоренность о встрече.

Задание III. Отработка стратегии и тактики ведения деловой беседы.

Группа делится на команды по 3-4 человека.

Преподаватель предлагает каждой команде разработать стратегию и продумать ход деловой беседы на темы, предложенные слушателями или им самим. Можно предложить двум командам подготовиться к проведению делового разговора на одну и ту же тему.

Представители команд докладывают о выполнении задания. Группа может предложить другой вариант начала разговора или дополнить аргументацию. Полезно сравнить два варианта подготовки разговора на одну тему.

Примерные темы деловых бесед:

1. Собеседование при приеме на работу по специальности после окончания вуза по направлению молодежного центра занятости.
2. Разговор с директором фирмы, давшей объявление о наборе рекламных агентов.
3. Разговор с организатором курсов по вождению автомобиля, на которых вы хотели бы заниматься несмотря на то, что прошло две недели после начала занятий.
4. Разговор с заведующим телеателье, в котором испортили ваш телевизор.
5. Разговор с ректором института с просьбой разрешить вам перейти на другой факультет.

В течение семестра выполняются домашние работы по темам практических занятий. Результаты выполнения этих работ являются основанием для выставления оценок текущего контроля. Выполнение всех работ является обязательным для всех студентов. Учитываются также результаты работы на практических занятиях.

Шкала оценивания текущего контроля

10-балльная шкала	Традиционная шкала	«Зачтено»/ «Не зачтено»	Определение
10	Отлично	Зачтено	Полные, глубокие и систематические знания, знакомство с дополнительной литературой, полный и правильный ответ, творческий подход в понимании и изложении учебного материала, полное выполнение мероприятий текущего контроля.
9	Отлично	Зачтено	Полные, глубокие и систематические знания, полный и правильный ответ, полное выполнение мероприятий текущего контроля.
8	Отлично	Зачтено	Полные и систематические знания, отсутствие существенных неточностей в ответе, полное выполнение мероприятий текущего контроля.
7	Хорошо	Зачтено	Достаточно полные и систематические знания, отсутствие существенных неточностей в ответе, имеются погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля.
6	Хорошо	Зачтено	Достаточно полные и систематические знания, отсутствие существенных неточностей в ответе, имеются погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля.
5	Удовлетворительно	Зачтено	Знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и работы, имеются погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля и при ответе.
4	Удовлетворительно	Зачтено	Знание основного учебного материала в минимальном объеме, необходимом для дальнейшей учебы и работы, имеются погрешности при выполнении мероприятий промежуточного контроля и при ответе.

10-балльная шкала	Традиционная шкала	«Зачтено»/ «Не зачтено»	Определение
3	Неудовлетворительно	Не зачтено	Имеются существенные погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля, допущены существенные ошибки при ответе, необходима некоторая дополнительная работа.
2	Неудовлетворительно	Не зачтено	Имеются пробелы в знаниях по значительной части учебного материала, допущены существенные ошибки при ответе, необходима значительная дополнительная учебная работа.
1	Неудовлетворительно	Не зачтено	Не выполнены предусмотренные программой задания, не отработаны практические или лабораторные занятия, необходимы дополнительные занятия по соответствующей дисциплине.
0	Неудовлетворительно	Не зачтено	Нарушение академических норм (плагиат и т.п.)

4.3. Формы, методы (средства) промежуточной аттестации.

4.3.1. Для контроля усвоения данной дисциплины учебным планом предусмотрены зачет (в соответствии с учебным планом), который проводится в устной форме. Задания содержат вопросы, в которых необходимо использовать теоретические знания и практическое задание, демонстрирующие На зачет выносятся основные вопросы, рассматриваемые в рамках всего курса. Основой для определения оценки служит объем и уровень усвоения студентами материала, предусмотренного программой данного курса и подведения итогов по результатам выполнения заданий текущего контроля успеваемости

Список вопросов к зачету

1. Понятие о культуре делового общения
2. Специфика делового общения
3. Речь в деловом общении
4. Что значит говорить ясно и понятно
5. Требования логики к аргументам
6. Как строить умозаключения
7. Когда слова убеждают
8. Формулировка тезиса
9. Какие аргументы лучше убеждают
10. Выбор способа рассуждения (демонстрации)
11. Определение цели и основной идеи выступления
12. Как подобрать материал для выступления
13. Построение выступления
14. Работа над текстом выступления
15. Как выступать без текста
16. Оперативная подготовка к выступлению
17. Как установить контакт с аудиторией
18. Виды внимания аудитории
19. Начало выступления
20. Способы удержания внимания
21. Как завершать выступление
22. Реакция слушателей на выступление
23. С чего начинается полемика

24. Порядок ведения полемики
25. Особенности полемической убеждающей речи
26. Выступление оппонента
27. Принципы ведения полемики
28. Правила ведения полемики
29. Тактика ведения полемики
30. Полемические приемы
31. Уловки в споре и способы защиты от них
32. Запрещенные приемы ведения полемики
33. Как отвечать на обвинения
34. Приоритетные каналы восприятия
35. Особенности восприятия человека человеком
36. Механизмы восприятия и понимания
37. Можно ли предвидеть поведение партнера
38. Правила чтения жестов и поз
39. Имидж делового человека
40. Барьеры взаимодействия
41. Влияние типов личности на отношения партнеров
42. Барьеры восприятия и понимания
43. Коммуникативные барьеры
44. Как преодолеть барьеры в общении
45. Стили слушания
46. Установки эффективного слушания
47. Типы слушания
48. Как слушать в разных ситуациях
49. Уровни общения
50. Типовые ситуации общения
51. Манипуляции и защита от них
52. Понятие об эго-состояниях
53. Типы трансактов
54. Возможные установки в деловом общении
55. Общая подготовка к деловой беседе
56. Разработка стратегии ведения делового разговора
57. Разговор по телефону накануне встречи
58. Вступительная часть беседы
59. Как ввести партнера в курс дела
60. Аргументация при деловой беседе
61. Нейтрализация возражений
62. Как подвести партнера к принятию решения
63. Завершение беседы

Показатели и критерии оценивания компетенций по этапам их формировании

Наименование тем (разделов)	Коды компетенций	Коды ЗУН (в соответствии с табл. 1)	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка (баллы)
ПОНЯТИЕ О КУЛЬТУРЕ	УК-4	31, 32, 33 У2, У2; В1, В2.	Знание и понимание цели и задач дисциплины, основных аспектов	• оценка "отлично" выставляется студенту, показавшему глубокое и всестороннее знание и	5

ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ		31, 32, 33, 34, 35 У2, У2, У3,У4,У5; В1, В2.	культуры делового общения	понимание учебного материала, предусмотренного программой курса, грамотно и правильно отвечающему на все теоретические вопросы и дополнительные вопросы;	4
		31, 32, 33, 34, 35; У1,У2, У3, У4; В1, В2.	Уметь применять понятийный и категориальный аппарат при выявлении особенностей коммуникационного процесса и проведении анализа Продвинутый уровень ⁴⁵ коммуникативных ситуаций в соответствующей профессиональной сфере.	<ul style="list-style-type: none"> • оценка "хорошо" выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебного материала, предусмотренного программой курса, без существенных недочетов, ответившему на все вопросы, но некоторые ответы являются не совсем полными. 	
			Владение основным изучаемым языком в его литературной форме, базовыми методами и приемами различных типов устной и письменной коммуникации на данном языке.	<ul style="list-style-type: none"> • оценка "удовлетворительно" выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала, предусмотренного программой курса, в объеме необходимом для дальнейшей работы, но допустившему погрешности не принципиального характера при ответе на вопросы преподавателя; 	
				<ul style="list-style-type: none"> • оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой курса, допустившему принципиальные ошибки при ответе на теоретические вопросы и при выполнении дополнительных заданий, предусмотренных программой. 	
ЛОГИКА В РЕЧИ ОРАТОРА	ПК-8	31, 32, 33 У2, У2; В1, В2.	Знание и понимание функций и особенностей языка и речи; умение строить логические высказывания.	<ul style="list-style-type: none"> • оценка "отлично" выставляется студенту, показавшему глубокое и всестороннее знание и понимание учебного материала, предусмотренного программой курса, грамотно и правильно отвечающему на все теоретические вопросы и дополнительные вопросы; 	5
		31, 32, 33, 34, 35 У2, У2, У3,У4,У5; В1, В2.	Владение навыками межличностного взаимодействия; владение базовыми методами и приемами различных типов устной коммуникации на данном языке.	<ul style="list-style-type: none"> • оценка "хорошо" выставляется студенту, обнаружившему полное знание 	
		31, 32, 33, 34, 35; У1,У2, У3, У4; В1, В2.			4

				<p>учебного материала, предусмотренного программой курса, без существенных недочетов, ответившему на все вопросы, но некоторые ответы являются не совсем полными.</p> <p>• <i>оценка "удовлетворительно"</i> выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала, предусмотренного программой курса, в объеме необходимом для дальнейшей работы, но допустившему погрешности не принципиального характера при ответе на вопросы преподавателя;</p> <p>• <i>оценка "неудовлетворительно"</i> выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой курса, допустившему принципиальные ошибки при ответе на теоретические вопросы и при выполнении дополнительных заданий, предусмотренных программой.</p>	<p>3</p> <p>2</p>
КАК СДЕЛАТЬ СВОЮ РЕЧЬ УБЕДИТЕЛЬНОЙ	ПК-26	<p>31, 32, 33 У2, У2; В1, В2.</p> <p>31, 32, 33, 34, 35 У2, У2, У3, У4, У5; В1, В2.</p> <p>31, 32, 33, 34, 35; У1, У2, У3, У4; В1, В2.</p>	<p>Знание теоретических основ деловых коммуникаций как совокупный результат освоения знаний сопряженных дисциплин</p> <p>Знать и уметь применять на практике теоретические знания по конструированию коммуникационного процесса.</p> <p>Владеть навыками решения коммуникационных задач, методами снятия коммуникационных барьеров, технологиями эффективного коммуникационного</p>	<p>• <i>оценка "отлично"</i> выставляется студенту, показавшему глубокое и всестороннее знание и понимание учебного материала, предусмотренного программой курса, грамотно и правильно отвечающему на все теоретические вопросы и дополнительные вопросы;</p> <p>• <i>оценка "хорошо"</i> выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебного материала, предусмотренного программой курса, без существенных недочетов, ответившему на все вопросы, но некоторые ответы являются не совсем полными.</p> <p>• <i>оценка "удовлетворительно"</i> выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала,</p>	<p>5</p> <p>4</p> <p>3</p>

			взаимодействия.	<p>предусмотренного программой курса, в объеме необходимом для дальнейшей работы, но допустившему погрешности непринципиального характера при ответе на вопросы преподавателя;</p> <ul style="list-style-type: none"> оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой курса, допустившему принципиальные ошибки при ответе на теоретические вопросы и при выполнении дополнительных заданий, предусмотренных программой. 	2
ПОДГОТОВКА К РЕЧИ-МОНОЛОГУ	УК-4	31, 32, 33 У2, У2; В1, В2.	Знание основных этапов работы при разработке содержания выступления.	<ul style="list-style-type: none"> оценка "отлично" выставляется студенту, показавшему глубокое и всестороннее знание и понимание учебного материала, предусмотренного программой курса, грамотно и правильно отвечающему на все теоретические вопросы и дополнительные вопросы; оценка "хорошо" выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебного материала, предусмотренного программой курса, без существенных недочетов, ответившему на все вопросы, но некоторые ответы являются не совсем полными. оценка "удовлетворительно" выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала, предусмотренного программой курса, в объеме необходимом для дальнейшей работы, но 	5
		31, 32, 33, 34, 35 У2, У2, У3, У4, У5; В1, В2.	знание основных требований, предъявляемых к выбору темы, определению цели ораторской речи, поиску и подбору материалов для выступления.		4
		31, 32, 33, 34, 35; У1, У2, У3, У4; В1, В2.	Умение пользоваться основными контактоустанавливающими средствами; умение составлять письменный текст к устному выступлению.		3
		.	Владение навыками устной и письменной коммуникации на русском языке для решения задач межличностного взаимодействия и научно-исследовательской деятельности; владение основным изучаемым языком в его литературной форме, базовыми методами и приемами различных типов		2

			устной и письменной коммуникации на данном языке; владение навыками подготовки текста публичного выступления; владение навыками научной и публичной речи, аргументации, ведения дискуссии, владение навыками участия в научных дискуссиях, выступления с сообщениями и докладами.	допустившему погрешности непринципиального характера при ответе на вопросы преподавателя; • <i>оценка "неудовлетворительно"</i> выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой курса, допустившему принципиальные ошибки при ответе на теоретические вопросы и при выполнении дополнительных заданий, предусмотренных программой.	
СЕКРЕТЫ УСПЕШНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ	ПК-8	31, 32, 33 У2, У2; В1, В2.	Знание основных этапов работы при разработке содержания выступления.	• <i>оценка "отлично"</i> выставляется студенту, показавшему глубокое и всестороннее знание и понимание учебного материала, предусмотренного программой курса, грамотно и правильно отвечающему на все теоретические вопросы и дополнительные вопросы;	5
		31, 32, 33, 34, 35 У2, У2, У3, У4, У5; В1, В2.	Умение пользоваться основными контактоустанавливающими средствами; умение составлять письменный текст к устному выступлению.		4
		31, 32, 33, 34, 35; У1, У2, У3, У4; В1, В2.	Владение навыками устной и письменной коммуникации на русском языке для решения задач межличностного взаимодействия и научно-исследовательской деятельности; владение основным изучаемым языком в его литературной форме, базовыми методами и приемами различных типов устной и письменной коммуникации на данном языке; владение навыками подготовки текста публичного выступления; владение навыками	• <i>оценка "хорошо"</i> выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебного материала, предусмотренного программой курса, без существенных недочетов, ответившему на все вопросы, но некоторые ответы являются не совсем полными. • <i>оценка "удовлетворительно"</i> выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала, предусмотренного программой курса, в объеме необходимом для дальнейшей работы, но допустившему погрешности непринципиального характера при ответе на вопросы преподавателя; • <i>оценка "неудовлетворительно"</i>	3
					2

			научной и публичной речи, аргументации, ведения дискуссии, владение навыками участия в научных дискуссиях, выступления с сообщениями и докладами.	выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой курса, допустившему принципиальные ошибки при ответе на теоретические вопросы и при выполнении дополнительных заданий, предусмотренных программой.	
КУЛЬТУРА А ВЕДЕНИЯ ПОЛЕМИКИ	ПК-26	31, 32, 33 У2, У2; В1, В2.	знание основных требований, предъявляемых к выбору темы, определению цели ораторской речи, поиску и подбору материалов для выступления.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>оценка "отлично"</i> выставляется студенту, показавшему глубокое и всестороннее знание и понимание учебного материала, предусмотренного программой курса, грамотно и правильно отвечающему на все теоретические вопросы и дополнительные вопросы; 	5
		31, 32, 33, 34, 35 У2, У2, У3,У4,У5; В1, В2.	Умение пользоваться основными контактоустанавливающими средствами; умение составлять письменный текст к устному выступлению.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>оценка "хорошо"</i> выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебного материала, предусмотренного программой курса, без существенных недочетов, ответившему на все вопросы, но некоторые ответы являются не совсем полными. 	4
		31, 32, 33, 34, 35; У1,У2, У3, У4; В1, В2.	Владение навыками устной и письменной коммуникации на русском языке для решения задач межличностного взаимодействия и научно-исследовательской деятельности; владение основным изучаемым языком в его литературной форме, базовыми методами и приемами различных типов устной и письменной коммуникации на данном языке; владение навыками подготовки текста публичного выступления;	<ul style="list-style-type: none"> • <i>оценка "удовлетворительно"</i> выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала, предусмотренного программой курса, в объеме необходимом для дальнейшей работы, но допустившему погрешности не принципиального характера при ответе на вопросы преподавателя; 	3
			владение навыками научной и публичной речи, аргументации, ведения дискуссии, владение навыками участия в научных дискуссиях,	<ul style="list-style-type: none"> • <i>оценка "неудовлетворительно"</i> выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой курса, допустившему принципиальные ошибки при 	2

			выступления с сообщениями и докладами.	ответе на теоретические вопросы и при выполнении дополнительных заданий, предусмотренных программой.	
ВОСПРИЯТИЕ И ПОНИМАНИЕ ПАРТНЕРА ПО ОБЩЕНИЮ	УК-4	31, 32, 33 У2, У2; В1, В2.	Знание основных приоритетных каналов восприятия	<ul style="list-style-type: none"> • <i>оценка "отлично"</i> выставляется студенту, показавшему глубокое и всестороннее знание и понимание учебного материала, предусмотренного программой курса, грамотно и правильно отвечающему на все теоретические вопросы и дополнительные вопросы; 	5
		31, 32, 33, 34, 35 У2, У2, У3,У4,У5; В1, В2.	Умение распознавать тип модальности собеседника по основным показателям		4
		31, 32, 33, 34, 35; У1,У2, У3, У4; В1, В2.	Владение навыками определения модальности собеседника.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>оценка "хорошо"</i> выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебного материала, предусмотренного программой курса, без существенных недочетов, ответившему на все вопросы, но некоторые ответы являются не совсем полными. 	3
				<ul style="list-style-type: none"> • <i>оценка "удовлетворительно"</i> выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала, предусмотренного программой курса, в объеме необходимом для дальнейшей работы, но допустившему погрешности не принципиального характера при ответе на вопросы преподавателя; • <i>оценка "неудовлетворительно"</i> выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой курса, допустившему принципиальные ошибки при ответе на теоретические вопросы и при выполнении дополнительных заданий, предусмотренных программой. 	2
КАК "ЧИТАТЬ» ПАРТНЕРА ПО ДЕЛОВОМ	ПК-8	31, 32, 33 У2, У2; В1, В2. 31, 32, 33,	Знание невербальных форм передачи информации при общении. Умение делать	<ul style="list-style-type: none"> • <i>оценка "отлично"</i> выставляется студенту, показавшему глубокое и всестороннее знание и понимание учебного материала, предусмотренного программой 	5

У РАЗГОВОР У		34, 35 У2, У2, У3,У4,У5; В1, В2.	выводы о ходе делового разговора на основе комплексного наблюдения за внешним видом партнера и его поведением.	курса, грамотно и правильно отвечающему на все теоретические вопросы и дополнительные вопросы;	4
		31, 32, 33, 34, 35; У1,У2, У3, У4; В1, В2.	Владение навыками чтения жестов и поз.	<ul style="list-style-type: none"> оценка "хорошо" выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебного материала, предусмотренного программой курса, без существенных недочетов, ответившему на все вопросы, но некоторые ответы являются не совсем полными. 	3
				<ul style="list-style-type: none"> оценка "удовлетворительно" выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала, предусмотренного программой курса, в объеме необходимом для дальнейшей работы, но допустившему погрешности не принципиального характера при ответе на вопросы преподавателя; 	2
				<ul style="list-style-type: none"> оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой курса, допустившему принципиальные ошибки при ответе на теоретические вопросы и при выполнении дополнительных заданий, предусмотренных программой. 	
ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА	ПК-26	31, 32, 33 У2, У2; В1, В2. 31, 32, 33, 34, 35 У2, У2, У3,У4,У5; В1, В2. 31, 32, 33, 34, 35; У1,У2, У3, У4; В1, В2.	Знание основных правил создания внешнего впечатления. Умение применять на практике теоретических знаний по созданию делового имиджа. Владение основными технологиями создания делового имиджа.	<ul style="list-style-type: none"> оценка "отлично" выставляется студенту, показавшему глубокое и всестороннее знание и понимание учебного материала, предусмотренного программой курса, грамотно и правильно отвечающему на все теоретические вопросы и дополнительные вопросы; оценка "хорошо" выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебного материала, предусмотренного программой курса, без существенных 	5

				<p>недочетов, ответившему на все вопросы, но некоторые ответы являются не совсем полными.</p> <p>4</p> <p>• <i>оценка "удовлетворительно"</i> выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала, предусмотренного программой курса, в объеме необходимом для дальнейшей работы, но допустившему погрешности не принципиального характера при ответе на вопросы преподавателя;</p> <p>• <i>оценка "неудовлетворительно"</i> выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой курса, допустившему принципиальные ошибки при ответе на теоретические вопросы и при выполнении дополнительных заданий, предусмотренных программой.</p> <p>3</p> <p>2</p>	
БАРЬЕРЫ В ОБЩЕНИИ И ИХ ПРЕОДОЛЕНИЕ	УК-4	31, 32, 33 У2, У2; В1, В2.	Знание теоретических основ деловых коммуникаций как совокупный результат освоения знаний сопряженных дисциплин Знание и умение применять на практике теоретические знания по конструированию коммуникационного процесса. Владение навыками решения коммуникационных задач, методами снятия коммуникационных барьеров, технологиями эффективного	<p>• <i>оценка "отлично"</i> выставляется студенту, показавшему глубокое и всестороннее знание и понимание учебного материала, предусмотренного программой курса, грамотно и правильно отвечающему на все теоретические вопросы и дополнительные вопросы;</p> <p>5</p>	
		31, 32, 33, 34, 35 У2, У2, У3, У4, У5; В1, В2.		<p>• <i>оценка "хорошо"</i> выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебного материала, предусмотренного программой курса, без существенных недочетов, ответившему на все вопросы, но некоторые ответы являются не совсем полными.</p> <p>4</p>	
		31, 32, 33, 34, 35; У1, У2, У3, У4; В1, В2.		<p>• <i>оценка "удовлетворительно"</i></p> <p>3</p>	

			коммуникационного взаимодействия.	<p>выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала, предусмотренного программой курса, в объеме необходимом для дальнейшей работы, но допустившему погрешности непринципиального характера при ответе на вопросы преподавателя;</p> <p>• <i>оценка "неудовлетворительно"</i> выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой курса, допустившему принципиальные ошибки при ответе на теоретические вопросы и при выполнении дополнительных заданий, предусмотренных программой.</p>	2
УМЕНИЕ СЛУШАТЬ	ПК-8	31, 32, 33 У2, У2; В1, В2.	Знание основных стилей и типов слушания.	• <i>оценка "отлично"</i> выставляется студенту, показавшему глубокое и всестороннее знание и понимание учебного материала, предусмотренного программой курса, грамотно и правильно отвечающему на все теоретические вопросы и дополнительные вопросы;	5
		31, 32, 33, 34, 35 У2, У2, У3, У4, У5; В1, В2.	Умение применять на практике теоретические знания по эффективному слушанию.	• <i>оценка "хорошо"</i> выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебного материала, предусмотренного программой курса, без существенных недочетов, ответившему на все вопросы, но некоторые ответы являются не совсем полными.	4
		31, 32, 33, 34, 35; У1, У2, У3, У4; В1, В2.	Владение навыками эффективного слушания	• <i>оценка "удовлетворительно"</i> выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала, предусмотренного программой курса, в объеме необходимом для дальнейшей работы, но допустившему погрешности непринципиального характера при ответе на вопросы преподавателя;	3

				<ul style="list-style-type: none"> оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой курса, допустившему принципиальные ошибки при ответе на теоретические вопросы и при выполнении дополнительных заданий, предусмотренных программой. 	2
УМЕНИЕ ВЕСТИ СЕБЯ В ТИПОВЫХ СИТУАЦИ ЯХ ОБЩЕНИ Я	ПК-26	31, 32, 33 У2, У2; В1, В2.	Знание теоретических основ деловых коммуникаций как совокупный результат освоения знаний сопряженных дисциплин Знание и умение применять на практике теоретические знания по конструированию коммуникационного процесса. Владение навыками решения коммуникационных задач, методами снятия коммуникационных барьеров, технологиями эффективного коммуникационного взаимодействия.	<ul style="list-style-type: none"> оценка "отлично" выставляется студенту, показавшему глубокое и всестороннее знание и понимание учебного материала, предусмотренного программой курса, грамотно и правильно отвечающему на все теоретические вопросы и дополнительные вопросы; 	5
		31, 32, 33, 34, 35 У2, У2, У3,У4,У5; В1, В2.			4
		31, 32, 33, 34, 35; У1,У2,У3,У 4; В1, В2.		<ul style="list-style-type: none"> оценка "хорошо" выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебного материала, предусмотренного программой курса, без существенных недочетов, ответившему на все вопросы, но некоторые ответы являются не совсем полными. 	3
				<ul style="list-style-type: none"> оценка "удовлетворительно" выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала, предусмотренного программой курса, в объеме необходимом для дальнейшей работы, но допустившему погрешности не принципиального характера при ответе на вопросы преподавателя; оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой курса, допустившему принципиальные ошибки при ответе на теоретические 	2

				вопросы и при выполнении дополнительных заданий, предусмотренных программой.	
ПОЗИЦИИ В ОБЩЕНИИ, ВЕДУЩИЕ К УСПЕХУ	УК-4	31, 32, 33 У2, У2; В1, В2.	Знание теоретических основ деловых коммуникаций как совокупный результат освоения знаний сопряженных дисциплин Знание и умение применять на практике теоретические знания по конструированию коммуникационного процесса. Владение навыками решения коммуникационных задач, методами снятия коммуникационных барьеров, технологиями эффективного коммуникационного взаимодействия.	• <i>оценка "отлично"</i> выставляется студенту, показавшему глубокое и всестороннее знание и понимание учебного материала, предусмотренного программой курса, грамотно и правильно отвечающему на все теоретические вопросы и дополнительные вопросы;	5
		31, 32, 33, 34, 35 У2, У2, У3,У4,У5; В1, В2.			4
		31, 32, 33, 34, 35; У1,У2, У3, У4; В1, В2.		• <i>оценка "хорошо"</i> выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебного материала, предусмотренного программой курса, без существенных недочетов, ответившему на все вопросы, но некоторые ответы являются не совсем полными.	3
				• <i>оценка "удовлетворительно"</i> выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала, предусмотренного программой курса, в объеме необходимом для дальнейшей работы, но допустившему погрешности не принципиального характера при ответе на вопросы преподавателя;	2
				• <i>оценка "неудовлетворительно"</i> выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой курса, допустившему принципиальные ошибки при ответе на теоретические вопросы и при выполнении дополнительных заданий, предусмотренных программой.	
ПРОВЕДЕНИЕ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ	ПК-8	31, 32, 33 У2, У2; В1, В2. 31, 32, 33,	Знание теоретических основ деловых коммуникаций как совокупный результат освоения	• <i>оценка "отлично"</i> выставляется студенту, показавшему глубокое и всестороннее знание и понимание учебного материала, предусмотренного программой	5

ответившему на все вопросы экзаменационного билета, но некоторые ответы являются не совсем полными.

- оценка "удовлетворительно" выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала, предусмотренного программой курса, в объеме необходимом для дальнейшей работы, но допустившему погрешности не принципиального характера в ответе на экзамене;
- оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой курса, допустившему принципиальные ошибки в ответе на экзамене и при выполнении дополнительных экзаменационных заданий, предусмотренных программой.

Пересдача зачета (в случае получения студентом оценки "неудовлетворительно") осуществляется в установленном порядке

4.4. Методические материалы по проведению промежуточной аттестации

Зачет проводится в соответствии с графиком учебного процесса учетом проведения мониторинга уровня освоения компетенции по результатам выполнения самостоятельных заданий. Оценивание осуществляется в соответствии со шкалой оценивания. Студентам, не выполнившим домашние задания и (или) контрольные задания по уважительным причинам, предоставляется возможность их выполнения и сдачи.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Тема №1 ПОНЯТИЕ О КУЛЬТУРЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Цель: Познакомить обучающихся с понятием «культура речи делового общения»

Теоретические вопросы:

1. Как вы оцениваете собственную культуру делового общения?
2. Кто из окружающих (либо всем известным) людей может служить для вас примером в деловом общении? Почему

Задание

Проанализируйте сильные и слабые стороны своего умения общаться.

Тема №2 ЛОГИКА В РЕЧИ ОРАТОРА

Цель: Изучить понятие логики в речи оратора, научить последовательности изложения высказывания.

Теоретические вопросы:

1. Почему слова некоторых людей трудно понять?
2. Что значит ясно говорить?
3. Что означает выражение «голословное утверждение»?
4. На какой способ рассуждения опирается человек, утверждающий: «Я вам на основании своего опыта это говорю»?
5. Чем плохо обоснование утверждения с помощью цитат?
6. Какой смысл имеет выражение: «Где твоя логика?»?

Задание

Проанализируйте выступления ораторов (можно по газетным публикациям, лучше — видеомagnetофонная запись) с точки зрения последовательности, непротиворечивости, обоснованности суждений. Обратите внимание на использование терминов, четкость утверждений, аргументацию.

Тема №3 КАК СДЕЛАТЬ СВОЮ РЕЧЬ УБЕДИТЕЛЬНОЙ

Цель: научить основам убеждающего воздействия на аудиторию

Теоретические вопросы:

Почему одни и те же доводы по-разному действуют на людей?

Задания

1. Предположим, что вы хотите предложить фирме еще одно направление деятельности. Какие доводы могут оказаться эмоционально значимыми для директора фирмы? Для его заместителей? Для его секретаря?
2. Используя материал глав 2 и 3, попытайтесь выделить логические и психологические доводы в публицистических и пропагандистских выступлениях по телевидению, радио, в печати. В чем секрет успеха одних ораторов и неудач других?

Тема №4 ПОДГОТОВКА К РЕЧИ-МОНОЛОГУ

Цель: Изучить правила построения публичного выступления

Теоретические вопросы:

1. Что такое главная идея выступления и как ее определить?
2. Назначение рассыпного конспекта. Как его составить?
3. Как построить композицию выступления?
4. Зачем необходимо использовать разнообразные приемы изложения материала?
5. С какой целью используется вспомогательный материал? Как его применять?
6. Для чего нужна работа над текстом выступления? Каковы общие требования к его содержанию?

Задание

I. Подготовьте этот отрывок для выступления в аудитории (лекторское конспектирование), включив прием «диалогизации речи»: «Конфликты, возникающие по любым причинам, протекают особенно остро, если стороны не владеют элементарными психологическими познаниями и пренебрегают великим искусством общения. Знание приемов предупреждения и разрешения конфликтов полезно не только для хороших служебных взаимоотношений, но и для семейных, в частности супружеских. Ведь семейно-бытовые конфликты по статистике наиболее часты. И это несмотря на то, что подавляющее большинство людей вступает в брак по любви. Как известно, почти каждая третья пара разводится.

Существуют методики предупреждения и разрешения семейных ссор и конфликтов, которые издавна привлекали внимание писателей, социологов, психологов. Были выработаны многочисленные рекомендации по этим вопросам, знать которые полезно каждому человеку. Рассмотрим некоторые из них». (По Я.А. Лупьяну «Барьеры общения, конфликты, стресс» Мн., 1986, С. 138.)

II. Представьте эту информацию, используя различные приемы изложения: постановка проблемы; размышление; обоснование, описание, диалог с аудиторией: «Для поддержания жизни нужна вода. Обычно населенные пункты располагаются по берегам рек, которые одновременно используются для водоснабжения и спуска сточных вод. Находящиеся в них бактерии могут явиться причиной инфекционных заболеваний. Для предотвращения эпидемий необходима санитарная охрана водоемов»¹.

¹ Одинцов В.В. Работа лектора над языком // Искусство лектора. — М. : Знание, 1975. — С. 92

III. Выберите тему для выступления в студенческой группе или компании друзей. Определите цель и главную идею выступления, наметьте предварительный план, выберите материал, составьте композицию и окончательный план выступления, сочините текст и прорепетируйте выступление.

Примерные темы для выступления в студенческой группе.

Информационные выступления:

1. Место, где мне хотелось бы побывать еще раз.

2. Время, которое мне приятно вспомнить.
3. Это было со мной впервые в жизни.
4. Как научиться успевать все делать.
5. Лето, которое я не забуду.
6. Эмоции и здоровье.
7. Что значит быть современным.
8. Мое представление об идеальном муже (идеальной жене).
9. Как избавиться от лени.
10. Как дарить цветы.
11. Как воспитать силу воли.
12. Как надо (не надо) готовиться к экзаменам.
13. Надо ли готовиться к семейной жизни.
14. Как можно готовить себя к будущей профессии. -15. Можно ли сохранить любовь.
16. НЛЮ и современная наука.
17. Как сохранить здоровье.
18. Самосовершенствование — путь к счастливой жизни.
19. Мое любимое место в городе.

Агитационные выступления:

1. Занимайтесь спортом!
2. Берегите дружбу.
3. Фильм, который стоит посмотреть.
4. Ищите путь к себе.
5. Наша судьба — в наших руках!

IV. Развивайте умение быть интересным собеседником. Записывайте впечатления дня: свои мысли, чувства, занимательные события. Делитесь этим с друзьями.

Тема №5 СЕКРЕТЫ УСПЕШНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ

Цель: *дать целостное, развернутое представление о публичном выступлении; научить пользоваться основными контактоустанавливающими средствами; выработать навыки подготовки письменного текста к устному выступлению.*

Теоретические вопросы

1. Что способствует установлению контакта со слушателями?
2. Какие компоненты выступления стимулируют внимание слушателей?
3. От чего зависит выбор конкретного приема мобилизации внимания?
4. Почему нежелателен первый вид положительной реакции аудитории?
5. Почему вопрос слушателя рекомендуется повторить?
6. Почему предпочтительнее отвечать на вопросы кратко?
7. Что дает самоанализ выступления?

Задания

1. Используйте любую возможность, чтобы рассказать о прочитанной книге, телепередаче, интересной встрече и т.д.
2. Выступите в компании друзей или коллег с интересным сообщением. Следите за реакцией слушателей, управляйте их вниманием. Какое впечатление, по вашему мнению, произвело ваше выступление? Почему? Что следует учесть в дальнейшем?

Тема №6 КУЛЬТУРА ВЕДЕНИЯ ПОЛЕМИКИ

Цель: *научить правилам ведения полемики.*

Теоретические вопросы

1. Почему спор часто рождает ссору?

2. Что нужно для того, чтобы в споре родилась истина?
3. В чем разница между полемическими приемами и уловками?
4. В каких случаях люди прибегают к уловкам и запрещенным приемам?
5. Как оградить себя от запрещенных приемов в споре?

Задания

1. Внимательно следите за полемикой по телевидению, в печати: за соблюдением правил ведения полемики, применением полемических приемов и уловок.
2. Используйте все возможности для тренировок навыков спора. Последовательно отрабатывайте приемы ведения полемики. Выявляйте уловки оппонента и нейтрализуйте их.

Тема №7 ВОСПРИЯТИЕ И ПОНИМАНИЕ ПАРТНЕРА ПО ОБЩЕНИЮ

Цель: изучить приоритетные каналы восприятия, научить распознавать типы модальности собеседника по основным показателям.

Теоретические вопросы

1. Почему иногда впечатление о человеке расходится с предварительным представлением о нем?
2. Что нужно учесть, чтобы сделать правильный прогноз поведения партнера?
3. Почему нелегко взглянуть на ситуацию глазами партнера?

Задания

1. Ненавязчиво наблюдая за незнакомцем в автобусе, попытайтесь представить его возраст, профессию, семейное положение, настроение. Попробуйте завязать с ним разговор и проверьте свои предположения.
2. Как вы полагаете, какое впечатление вы производите (ваш внешний вид и поведение)?

Тема №8 КАК "ЧИТАТЬ» ПАРТНЕРА ПО ДЕЛОВОМУ РАЗГОВОРУ

Цель: изучить вербальные и невербальные формы коммуникации, научить читать собеседника по позам и жестам.

Теоретические вопросы

1. Почему важно понимать язык телодвижений? Как можно научиться этому?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен?
3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
4. Если партнер не сообщает о своем решении, но видно, что он настроен негативно, что можно предпринять, чтобы изменить его расположение?
5. Почему предпочтительно угловое расположение партнеров за столом переговоров?

Задания

1. Наблюдайте за позами и жестами людей во время лекции, перед началом спектакля, в зале ожидания на вокзале, на остановке, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.
2. Попробуйте в течение 15 минут посмотреть бразильский (мексиканский) телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.
3. В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменением состояния собеседника.
4. Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Тема №9 ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

Цель: Изучить основные требования к имиджу делового человека.

Теоретические вопросы

1. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки: «По одежде встречают, по уму провожают»?
2. Что конкретно может стоять за выражением: «Умеет пыль в глаза пустить»?
3. Кто из ваших знакомых имеет имидж, соответствующий его профессии и должности? Кто не имеет? А вы сами?

Задания

1. Попросите друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестикulations, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?
2. Следующая группа вопросов позволит вам получить представление о том, каким человеком вы кажетесь окружающим (по книге Я.А. Лупьяна «Барьеры общения, конфликты, стресс»):
 - а) Часто ли к вам обращаются на улице с вопросами?
 - б) Часто ли вас обсчитывают?
 - в) Часто ли к вам обращаются с сомнительными предложениями?
 - г) Как к вам относятся: дети; неуверенные в себе люди; старшие?
 - д) Как к вам относятся в коллективе: снисходительно, на равных, с уважением, с завистью, с подострастием, с любовью, со страхом, не замечают? Подумайте, что это означает, чем вызвано такое отношение к вам?

Тема №10 БАРЬЕРЫ В ОБЩЕНИИ И ИХ ПРЕОДОЛЕНИЕ

Цель: познакомить с методами и приемами снятия барьеров при деловом общении.

Теоретические вопросы

1. Как связаны особенности восприятия с возникновением барьеров восприятия? Рассмотрите пары: наличие стереотипов в восприятии и барьера установки; зависимость восприятия от состояния воспринимающего субъекта и барьер отрицательных эмоций; отсутствие децентрации и барьер двойника.
2. В каком направлении надо работать над собой, чтобы не стать причиной коммуникативных барьеров?

Задания

- I. Проанализируйте свои отношения с окружающими. Если в общении с кем-то из них вы испытываете дискомфорт, попытайтесь определить причину этого. Как можно улучшить ваши отношения, сделать общение полезным и приятным?
- II. Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении. Ниже приведены вопросы из книги А.В. Добровича «Общение: наука и искусство».
 1. Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
 2. Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
 3. Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
 4. Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
 5. Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
 6. Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось видеть снова?

Тема №11 УМЕНИЕ СЛУШАТЬ

Цель: научить стилям и типам слушания при деловых контактах

Теоретические вопросы

1. Почему нужно уметь слушать?
2. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
3. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
4. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задания

1. Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?
2. Проанализируйте, какой стиль слушания — мужской или женский — вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать.
3. Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем случае примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результаты обсудите с ними. Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.
4. Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.
5. Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре.

Тема №12 УМЕНИЕ ВЕСТИ СЕБЯ В ТИПОВЫХ СИТУАЦИЯХ ОБЩЕНИЯ

Цель: изучить уровни и типовые ситуации общения, научить способам защиты от манипуляции

Теоретические вопросы

1. Что можно сказать о характере и культурном уровне людей, которые преимущественно общаются на уровне:
 - а) примитивном;
 - б) манипулятивном;
 - в) деловом;
 - г) конвенциональном?
2. Каждый ли человек способен к духовному общению?
3. Как знание особенностей поведения в различных типовых ситуациях общения может способствовать успешной карьере?
4. В каких случаях манипуляция бывает необходима?
5. По каким признакам можно распознать манипулятора?

Задания

1. Проанализируйте, на каком уровне происходит ваше общение с друзьями, родными, знакомыми, преподавателями.
2. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше или встретиться сейчас. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то что вы предполагаете предпринять сейчас?

Тема №13 ПОЗИЦИИ В ОБЩЕНИИ, ВЕДУЩИЕ К УСПЕХУ

Цель: изучить понятие об эго-состояниях.

Теоретические вопросы

1. Какова связь между социальной ролью и психологической позицией человека?
2. По каким признакам можно распознать психологическую позицию, в которой находится партнер?
3. Какие позиции в общении позволяют избежать конфликта?
4. Почему позиция Взрослого дает возможность решить вопрос?
5. Как нужно настроить себя, чтобы добиться успеха в деловом контакте?

Задания

1. Потренируйтесь в умении определять психологические позиции. Проанализируйте типичные эго-состояния членов своей семьи, друзей, коллег, собственные. Попробуйте определить психологическую позицию незнакомого вам человека по его манере говорить и держаться.
2. Рассмотрите семейные и служебные конфликты с позиции транзактного анализа. Что можно было бы изменить в позициях участников, чтобы избежать конфликта?
3. Заметив, что вы в разговоре занимаете позицию Ребенка или Родителя, попробуйте перейти на позицию Взрослого.

Тема №14 ПРОВЕДЕНИЕ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ

Цель: Изучить сценарий проведения деловой беседы.

Теоретические вопросы

1. Для чего нужна предварительная информация о партнере?
2. Какие документы следует подготовить к собеседованию при поступлении на работу?
3. Как вы ответите руководителю, который считает молодость и неопытность большим недостатком?
4. Что можно будет сказать в завершение делового разговора, который закончится отказом партнера принять ваше предложение?
5. Почему не рекомендуют сообщать в телефонном разговоре всю информацию, касающуюся делового предложения?
6. Нужно ли обдумывать заранее варианты начала разговора?
7. Что предпринять, если собеседник слушает вас молча, никак не реагируя на ваши аргументы?
8. Как вести себя, если партнер начинает горячо возражать против вашего предложения?
9. Как подтолкнуть нерешительного партнера к принятию решения?

Задания

1. Вспомните не слишком приятного вам человека, с которым вы вынуждены иметь дело. Чтобы изменить к нему отношение, рекомендуется сделать следующее. Напишите все, что вы знаете о нем: как он выглядит, возраст и далее по приведенной выше схеме. Прочтите вслух свое сочинение или расскажите об этом человеке своему товарищу, стараясь быть объективным. Как правило, после выполнения этого задания неприязнь сменяется сочувствием, а при встрече с этим человеком проявляется что-то вроде симпатии. Результат во многом зависит от желания изменить свое отношение к этому человеку.
2. Подготовьтесь по предложенной методике к предстоящему деловому разговору; к телефонному разговору накануне встречи с деловым партнером. Дисциплина включает 9 тем. На освоение каждой темы отводится от 9 до 18 часов аудиторной работы и от 1 до 6 самостоятельной.. Студенты выполняют следующие виды заданий: подготовка домашнего задания (в том числе индивидуального); подготовка доклада (сообщения).

Подготовка домашнего задания является основной формой самостоятельной работы студентов. Студенты получают задание на каждом практическом занятии и с той же регулярностью отчитываются о его выполнении. Большая часть заданий имеет письменный характер. В связи с этим студенту рекомендуется завести отдельную тетрадь для самостоятельной работы, которая предъявляется преподавателю по его требованию. Индивидуальное задание назначается студенту в целях совершенствования актуальных для него навыков или для наилучшего усвоения отдельных тем дисциплины.

Подготовка докладов и сообщений может широко использоваться студентами при подготовке к практическим занятиям. Данный вид самостоятельной работы рассматривается как вспомогательный. В то же время темы выступлений на занятиях могут быть развернуты в темы студенческих научных исследований и стать основой для участия в студенческих научно-практических конференциях, олимпиадах, конкурсах студенческих научных работ.

1. Советы по планированию и организации времени, необходимого для изучения дисциплины. Рекомендуется следующим образом организовать время, необходимое для изучения дисциплины: Изучение конспекта лекции в тот же день после лекции – 10-15 минут. Повторение лекции за день перед следующей лекцией – 10-15 минут. Изучение теоретического материала по учебнику и конспекту – 1 час в неделю. Подготовка к практическому занятию – 1 час. Тогда общие затраты времени на освоение курса студентами составят около 2,5 часа в неделю.

2. Описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»). Следует внимательно слушать и конспектировать материал, излагаемый на аудиторных занятиях. Для его понимания и качественного усвоения рекомендуется следующая последовательность действий: 1. После окончания учебных занятий для закрепления материала просмотреть и обдумать текст лекции, прослушанной сегодня, разобрать рассмотренные примеры (10-15 минут). 2. При подготовке к лекции следующего дня повторить текст предыдущей лекции, подумать о том, какая может быть следующая тема (10-15 минут). 3. В течение недели выбрать время для работы с литературой в библиотеке и для решения задач (по 1 часу). 4. При подготовке к практическим занятиям повторить основные понятия и разобрать примеры на компьютере. Решая упражнение или задачу, – предварительно понять, какой теоретический материал нужно использовать. Наметить план решения, попробовать на его основе решить 1-2 аналогичные задачи.

4. Рекомендации по работе с литературой. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью после прочтения очередной главы желательно выполнить несколько простых упражнений на соответствующую тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе и попробовать ответить на следующие вопросы: о чем эта глава, какие новые понятия в ней введены, каков их смысл.

5. Советы по подготовке к зачету. Дополнительно к изучению конспектов лекций необходимо пользоваться учебниками по дисциплине. Вместо «заучивания» материала важно добиться понимания изучаемых тем дисциплины. При подготовке к нужно освоить теорию: разобрать определения всех понятий структурного программирования, рассмотреть примеры и самостоятельно решить несколько типовых задач из каждой темы. При решении задач всегда необходимо комментировать свои действия и не забывать о содержательной интерпретации.

6. Указания по организации работы с контрольно-измерительными материалами. При выполнении домашних заданий и подготовке к контрольной работе необходимо сначала прочитать теорию и изучить примеры по каждой теме. Решая конкретную задачу, предварительно следует понять, что требуется от Вас в данном случае, какой теоретический материал нужно использовать, наметить общую схему решения. Если

задача решается «по образцу» рассмотренного на практическом занятии или в методическом пособии примера, то желательно после этого обдумать процесс решения и попробовать решить аналогичную задачу самостоятельно.

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. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: учебник В 2 т. – Т.І.-3-е изд. – М.: Издательство «Дело» АНХ, 2008. – 704 с.
2. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: учебник В 2 т. – Т.ІІ.-3-е изд. – М.: Издательство «Дело» АНХ, 2008. – 720 с.

6.2. Дополнительная литература.

1. Астафурова Т.Н. Лингвистические аспекты межкультурной деловой коммуникации. – Волгоград, 1997. – 108 с.
2. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 208 с.
3. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика: учебное пособие. – Ростов-на-Дону: МарТ, 2002. – 512 с
4. Ключев Е.В. Речевая коммуникация; Успешность речевого взаимодействия: учебное пособие. – М.: РИПОЛ классик, 2002. – 320 с.
5. Колтунова М.В. Деловое общение: нормы, риторика, этикет: учебное пособие для вузов. – М.: Логос, 2005. – 308 с.
6. Кузина Ю.И. Язык ведения переговоров: учебно-методическое пособие. – Томск: Изд-во ТПУ, 2006. – 72 с.
7. Кузина Ю.И., Малервейн С.В. Деловая письменная коммуникация: учебно-методическое пособие. – Томск: Изд-во ТПУ, 2007. – 159 с.
8. Кукушин В.С. Деловой этикет: учебное пособие. – М.: МарТ, 2003. – 223 с.
9. Культура устной и письменной речи делового человека. Справочник. Практикум. – М.: Флинта: Наука, 1999. – 315 с.
10. Мальханова И.А. Деловое общение: учебное пособие. – М.: Академический проект: Трикста, 2005. – 221 с.
11. Мокшанцев Р.И. Психология коммуникаций на переговорах: учебное пособие для вузов. – М.: Новосибирск: Инфра-М: Сибирское соглашение, 2004. – 367 с.
12. Морозов А.В. Деловая психология: курс лекций. – СПб.: Союз, 2000. – 576 с.
13. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учебное пособие. – СПб.: ИВЭСЭП, 2001. – 496 с.
14. Романова Н.П. и др. Деловой этикет на Востоке. Настольная книга бизнесмена: учебное пособие. – М.: Восток-Запад, 2005. – 259 с.
15. Сергеечева В. Как говорить убедительно. – СПб.: Питер, 2000. – 224 с.
16. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Проспект, 2006. – 179 с.
17. Сорокина А.В. Основы делового общения: конспект лекций. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 222 с.
18. Титова Л.Г. Деловое общение: учебное пособие. – М.: Юнити, 2006. – 271 с.
19. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры: учебное пособие для вузов. – М.; Ставрополь: Финансы и статистика: АГРУС, 2005. – 224 с.
20. Филиппова Е.М. Функциональные стили русского языка: учебное пособие. – Томск: Изд-во ТПУ, 2011. – 138 с.
21. Языкознание. Большой энциклопедический словарь / гл. ред. В.Н. Ярцева. – М.: Большая Российская энциклопедия, 1998. – 685 с.
22. Балыхина Т.М. и др. Русский язык и культура речи // Федеральный фонд учебных курсов РУДН [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ido.rudn.ru/ffec/rlang->

[index.html](#).

19. Володина Л.В., Карпухина О.К. Деловое общение и основы теории коммуникации: учебное пособие [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<http://dvo.sut.ru/libr/sotciolo/volod/index.htm>.

20. Памятка о некоторых правилах написания и условностях, которые необходимо соблюдать при подготовке и оформлении документов (Москва, 1999) // Портал «Стройплан.ру» [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<http://www.stroyplan.ru/docs.php?showitem=7180>.

21. Пиз А. Язык телодвижения. Как читать мысли по жестам

22. [Электронный ресурс] // Журнал «Флирт». – Электрон. журн. – Режим доступа:

<http://flirtmag.com.ua/book/3/10>. 27. Райкова Е.В. Проблемы деловой коммуникации в организации [Электронный ресурс] // Журнал «Научный вестник УрАГС». – Режим доступа: <http://vestnik.uapa.ru/issue/2008/04/13/>.

23. Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению. Электронное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/m96/>.

24. Стратегия письменных коммуникаций: как составлять деловые письма, отчеты и другие документы // Дистанционный консалтинг. Поддержка малого бизнеса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.dist-cons.ru/modules/Strategy/section3.html>.

25. Филонович С.Р. Лидерство и практические навыки менеджера. Навыки вербальных коммуникаций // Библиотека РГИУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.i-u.ru/biblio/archive/filanovich_liderstvo/. 31. Стиль документа [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://doc-style.ru>.

26. Персональный сайт о деловой коммуникации [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://obsheniedel.ru>.

27. Делопроизводство и электронный документооборот [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://workingpapers.ru>.

28. Учебный центр – Корпоративное обучение [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.classs.ru>.

29. Библиотека успешного бизнесмена [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.club-energy.ru/c.php>.

30. Справочно-информационный интернет-портал «Русский язык для всех» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.gramota.ru>. 38.

Электронная библиотека Гумер [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.gumer.info>.

31. Энциклопедия Кругосвет [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.krugosvet.ru>.

32. Природа и сущность этики деловых отношений [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.tigf.org>.

33.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

6.4. Нормативные правовые документы.

1. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 13.07.2015) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп.).

2. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика (квалификация (степень) «бакалавр»), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «11»августа 2016 г. № 1002.

3. Нормативно-методические документы Минобрнауки России.

4. Устав Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения

высшего профессионального образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ».

6.5. Интернет-ресурсы, справочные системы.

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины (модуля)

Для реализации данной дисциплины (модуля), необходимы специализированные компьютерные аудитории для проведения всех видов контактной и самостоятельной работы. Аудитории должны быть оборудованы компьютерами в соответствии с минимальными техническими требованиями. Количество рабочих мест обучаемых должно быть не менее количества студентов в учебной группе. При использовании виртуальных машин должен быть единый защищенный сетевой ресурс, на котором обучаемые смогут сохранять результаты своей работы. В обязательном порядке в аудитории должна присутствовать проекционная аппаратура, обеспечивающая как показ презентаций по теме занятий, так и демонстрацию работы преподавателя в среде разработки в реальном режиме времени. Оборудование класса должно обеспечивать выход преподавателя и обучаемых в глобальную сеть Интернет для выполнения учебных занятий. К обязательному программному обеспечению для поддержки образовательного процесса необходимо отнести: MS Excel