

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр бакалавриата Экономика



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности КФУ
Проф. Д.А. Таюрский



_____» _____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Деловое общение

Направление подготовки: 38.03.01 - Экономика

Профиль подготовки: Внутренний контроль

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2021

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) заместитель директора по образовательной деятельности Биктемирова М.Х. (директорат ИУЭФ, Институт управления, экономики и финансов), Milyausha.Biktemirova@kpfu.ru

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

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-11	Знает основы деловой документации и делопроизводства в экономическом субъекте и требования профессиональной этики

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- достижение понимания студентами общественной значимости коммуникативных технологий в достижении согласия и стабильности на уровне межличностных, межгрупповых и международных отношений;
- обучение знаниям теоретических основ, сущности и специфических особенностей технологий делового общения, понятийного аппарата в области коммуникаций;
- овладение понятиями 'общение' и 'деловое общение', структурой, функциями, видами и формами делового общения, способами и приемами делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;
- обучение правилам и практическим приемам эффективного делового общения;
- обучение знаниям и соблюдению этических норм и принципов делового общения;

Должен уметь:

- обучение пользованию вербальными и невербальными средствами общения, а также распознаванию намерений партнеров, пользующихся этими средствами;
- обучение знаниям коммуникативных барьеров и умениям их преодолевать;
- обучение знаниям формулы конфликтов и умениям себя вести в любой конфликтной ситуации;
- развитие способностей и навыков творческого подхода к разработке стратегии и тактики коммуникационных проектов и программ, выявлению проблемных видов делового общения, анализу и интерпретации тенденций, ведущих к разрушению взаимопонимания, применению адекватных коммуникативных приемов и методов;
- формирование навыков межкультурного диалога с представителями иных культурных традиций, конфессий и менталитетов;
- обучение знаниям психологических особенностей ведения переговоров представителями различных наций.

Должен владеть:

Цель изучения курса 'Деловое общение' - овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками эффективного делового общения на уровне современной науки и практического опыта, позволяющими оптимизировать управленческие решения, предупреждать и преодолевать коммуникативные барьеры, кризисные и конфликтные коммуникации профессиональной деятельности и личной жизни, устанавливать и развивать позитивные и надежные контакты в рамках российского и мирового сообщества, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создании благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

Должен демонстрировать способность и готовность:

Цель изучения курса 'Деловое общение' - овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками эффективного делового общения на уровне современной науки и практического опыта, позволяющими оптимизировать управленческие решения, предупреждать и преодолевать коммуникативные барьеры, кризисные и конфликтные коммуникации профессиональной деятельности и личной жизни, устанавливать и развивать позитивные и надежные контакты в рамках российского и мирового сообщества, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создании благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

Считать основными задачами курса:

- достижение понимания студентами общественной значимости коммуникативных технологий в достижении согласия и стабильности на уровне межличностных, межгрупповых и международных отношений;
- обучение знаниям теоретических основ, сущности и специфических особенностей технологий делового общения, понятийного аппарата в области коммуникаций;

- овладение понятиями 'общение' и 'деловое общение', структурой, функциями, видами и формами делового общения, способами и приемами делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;
- обучение правилам и практическим приемам эффективного делового общения;
- обучение знаниям и соблюдению этических норм и принципов делового общения;
- обучение пользованию вербальными и невербальными средствами общения, а также распознаванию намерений партнеров, пользующихся этими средствами;
- обучение знаниям коммуникативных барьеров и умениям их преодолевать;
- обучение знаниям формулы конфликтов и умениям себя вести в любой конфликтной ситуации;
- развитие способностей и навыков творческого подхода к разработке стратегии и тактики коммуникационных проектов и программ, выявлению проблемных видов делового общения, анализу и интерпретации тенденций, ведущих к разрушению взаимопонимания, применению адекватных коммуникативных приемов и методов;
- формирование навыков межкультурного диалога с представителями иных культурных традиций, конфессий и менталитетов;
- обучение знаниям психологических особенностей ведения переговоров представителями различных наций.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.12 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.01 "Экономика (Внутренний контроль)" и относится к вариативной части.

Осваивается на 4 курсе в 8 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 48 часа(ов), в том числе лекции - 24 часа(ов), практические занятия - 24 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 60 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 8 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики	8	2	2	0	10
2.	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения	8	2	2	0	10
3.	Тема 3. Структура делового общения	8	2	4	0	2
4.	Тема 4. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения	8	4	2	0	2
5.	Тема 5. Деловые переговоры	8	4	2	0	4
6.	Тема 6. Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении	8	4	4	0	8

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
7.	Тема 7. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя	8	2	4	0	8
8.	Тема 8. Этика делового общения и этикет в деловом общении	8	2	2	0	8
9.	Тема 9. Документационное обеспечение делового общения	8	2	2	0	8
	Итого		24	24	0	60

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики

Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики

Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы.

Сущность общения. Личность и общество. Цели, содержание и средства общения.

Общение как восприятие, осознание, взаимодействие. Конформизм и неконформизм. Референтная группа. Идентификация, рефлексия, стереотипы.

Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения. Особенности и механизмы коммуникативного воздействия в

условиях кризиса: семиотичный, коммуникативный, когнитивный.

Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной и инструментальной оптимизации общения.

Слухи и сплетни: приемы нейтрализации негативного влияния.

Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки.

Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения

Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики

Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы.

Сущность общения. Личность и общество. Цели, содержание и средства общения.

Общение как восприятие, осознание, взаимодействие. Конформизм и неконформизм. Референтная группа. Идентификация, рефлексия, стереотипы.

Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения. Особенности и механизмы коммуникативного воздействия в

условиях кризиса: семиотичный, коммуникативный, когнитивный.

Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной и инструментальной оптимизации общения.

Слухи и сплетни: приемы нейтрализации негативного влияния.

Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки.

Тема 3. Структура делового общения

Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения

Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения.

Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение.

Основы деловой риторики. Ораторская речь: законы построения публичного выступления, принципы речевого воздействия и риторический инструментарий. Этика и приемы использования средств выразительности деловой речи.

Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления.

Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Невербальные аргументы. Некорректные аргументы. Риторические приемы. Требования к выступлению.

Приемы эффективного вербального общения. Техника активного слушания. Типы вопросов.

Правила подготовки и проведения деловой беседы и собеседования.

Дискуссия. Полемика. Спор. Приемы и правила корректного ведения спора. ?Рецепты? цивилизованной дискуссии.

Практика подготовки и проведения деловых совещаний. Регламент.

Критика и ее этические аспекты. Тактические приемы, принципы и правила конструктивной критики. Методы рационального реагирования на критику, снижения ее ?болевого порога?.

Основы невербального общения: сущность, структура, функции.

Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения. Кинесика. Просодика. Экстралингвистика. Такесика. Проксемика. Межнациональные различия невербального общения.

Кинетические особенности невербального общения: язык жестов, мимики, поз. Визуальный контакт: его виды и особенности.

Просодические, экстралингвистические и такесические средства общения.

Методика прочтения экспрессивных состояний.

Пространственные факторы общения. Проксемика о межличностных дистанциях и их границах.

Приемы эффективного невербального общения.

Тема 4. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения

Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение.

Основы деловой риторики. Ораторская речь: законы построения публичного выступления, принципы речевого воздействия и риторический инструментарий. Этика и приемы использования средств выразительности деловой речи.

Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Невербальные аргументы. Некорректные аргументы. Риторические приемы. Требования к выступлению.

Приемы эффективного вербального общения. Техника активного слушания. Типы вопросов.

Правила подготовки и проведения деловой беседы и собеседования.

Дискуссия. Полемика. Спор. Приемы и правила корректного ведения спора. ?Рецепты? цивилизованной дискуссии.

Практика подготовки и проведения деловых совещаний. Регламент.

Критика и ее этические аспекты. Тактические приемы, принципы и правила конструктивной критики. Методы рационального реагирования на критику, снижения ее ?болевого порога?.

Основы невербального общения: сущность, структура, функции.

Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения. Кинесика. Просодика. Экстралингвистика. Такесика. Проксемика. Межнациональные различия невербального общения.

Кинетические особенности невербального общения: язык жестов, мимики, поз. Визуальный контакт: его виды и особенности.

Тема 5. Деловые переговоры

Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения.

Деловой разговор и деловая беседа. Спор, дискуссия, полемика. Собеседование. ?Мозговой штурм?. ?Круглый стол?. Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Национально-психологические типы делового общения.

Тема 6. Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении

Социальная роль психологической науки: проблемы освоения психологических подходов в управлении.

Психология и труд. Экономическая, правовая, профессиональная психология. Модели политической психологии: федеральные и региональные аспекты.

Психологические детерминанты поведения личности в деловом общении. Макро- и микросреда в деловом общении.

Архетипы и совесть как регулятор поведения личности. Социальные стереотипы и приемы их преодоления.

Личность. Психодинамические, социодинамические, интеракционистские теории личности и проблемы их использования в целях оптимизации деловых отношений.

Структура психики личности (З.Фрейд, К.Юнг, К.Роджерс, Дж.Келли) и практика делового общения.

Психологические типы: концепции в современной психологии. Национально-психологические типы. Соционические типы.

Психологическая совместимость и ее механизмы. Новые подходы к определению психологической совместимости.

Тема 7. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя

Социальная роль психологической науки: проблемы освоения психологических подходов в управлении.

Психология и труд. Экономическая, правовая, профессиональная психология. Модели политической психологии: федеральные и региональные аспекты.

Психологические детерминанты поведения личности в деловом общении. Макро- и микросреда в деловом общении.

Архетипы и совесть как регулятор поведения личности. Социальные стереотипы и приемы их преодоления.

Личность. Психодинамические, социодинамические, интеракционистские теории личности и проблемы их использования в целях оптимизации деловых отношений.

Структура психики личности (З.Фрейд, К.Юнг, К.Роджерс, Дж.Келли) и практика делового общения.

Психологические типы: концепции в современной психологии. Национально-психологические типы.

Соционические типы.

Психологическая совместимость и ее механизмы. Новые подходы к определению психологической совместимости.

Тема 8. Этика делового общения и этикет в деловом общении

Особенности и механизмы коммуникативного воздействия в

условиях кризиса: семиотичный, коммуникативный, когнитивный.

Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной и инструментальной оптимизации общения.

Слухи и сплетни: приемы нейтрализации негативного влияния.

Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки.

Тема 9. Документационное обеспечение делового общения

Основы невербального общения: сущность, структура, функции.

Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения. Кинесика. Просодика.

Экстралингвистика. Такесика. Проксемика. Межнациональные различия невербального общения.

Кинетические особенности невербального общения: язык жестов, мимики, поз. Визуальный контакт: его виды и особенности.

Просодические, экстралингвистические и такесические средства общения.

Методика прочтения экспрессивных состояний.

Пространственные факторы общения. Проксемика о межличностных дистанциях и их границах.

Приемы эффективного невербального общения.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы.

Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Ведущий портал о кадровом менеджменте HR-менеджмент - www.hrm.ru

Журнал ?Работа с персоналом - www.hr-journal.ru

Электронный курс - <http://edu.kpfu.ru/enrol/index.php?id=1282>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>В ходе лекционных занятий студент должен конспектировать учебный материал. При этом необходимо обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Целесообразно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Студент может задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. При этом важно соблюдать дисциплину, не мешать другим обучающимся, усваивать учебный материал.</p> <p>В ходе подготовки к семинарским занятиям обучающимся необходимо изучить соответствующий нормативный материал, основную и дополнительную специальную литературу, научные статьи по изучаемой проблематике, учитывая при этом рекомендации преподавателя и требования учебной программы.</p> <p>Рекомендации по подготовке к практическим занятиям. Практические занятия - это особый вид учебной деятельности студентов, осуществляемый под контролем преподавателя. Подготовка к каждому практическому занятию должна начинаться с изучения соответствующих разделов учебной литературы для определения векторов дальнейшего правильного и углубленного осмысления вопросов конкретной темы семинарского занятия, что достигается подбором нужного материала в ходе тщательной проработки рекомендованных источников и специальных</p>

исследований.

Вид работ	Методические рекомендации
практические занятия	<p>Обучающимся следует подготовить тезисы выступлений по всем вопросам, которые содержатся в рабочей программе дисциплины по данной теме. Желательно проиллюстрировать свое теоретическое сообщение примерами из правоприменительной практики, используя при этом дополнительные современные источники, не представленные в списке рекомендованной литературы. Подготовка к устному опросу должна включать в себя 2 этапа. Первый этап - организационный, на котором обучающийся планирует свою самостоятельную работу, а именно: уясняет задание на самостоятельную работу; подбирает рекомендованную литературу; составляет план работы, в котором определяет основные пункты самостоятельной подготовки. Второй этап предполагает закрепление и углубление теоретических знаний и включает непосредственную подготовку обучающегося к занятию. Начинать необходимо с изучения рекомендованной литературы, что позволит обучающемуся восполнить тот теоретический материал, который не был освещен в ходе лекции. В процессе этой работы обучающийся должен стремиться уяснить основные положения изучаемого материала, а также примеры, иллюстрирующие его. Заканчивать подготовку следует составлением конспекта по изучаемым вопросам.</p> <p>При написании контрольной работы необходимо четко сформулировать ответ на поставленный вопрос. Следует добиваться четкого разграничения поставленных проблем и выделения их частных моментов.</p>
самостоятельная работа	<p>При выполнении письменных работ в материале следует выделить небольшое количество (не более 5) заинтересовавших Вас проблем и сгруппировать материал вокруг них. Следует добиваться четкого разграничения отдельных проблем и выделения их частных моментов. Написание реферата является одной из основных форм контроля и оценки текущих знаний обучающихся и отражают уровень освоения ими учебного материала. Обучающимся следует выбрать одну из предложенных тем для написания реферата и представить его на кафедру преподавателю, ведущему данную дисциплину. Объем реферата не должен превышать 20 страниц. Структура реферата должна включать: содержание; введение; главы, разделенные на параграфы; заключение и список используемой литературы. Рекомендуемый размер шрифта - 14; рекомендуемый шрифт - Times New Roman; рекомендуемый интервал - 1,5 строки.</p> <p>Подготовка к зачету и/или к экзамену. Подготовка к зачету и/или экзамену способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к зачету и/или экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания.</p> <p>Вначале следует просмотреть весь материал по сдаваемой дисциплине, отметить для себя трудные вопросы. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время сессии для систематизации знаний.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
зачет	<p>Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение.</p> <p>Основы деловой риторики. Ораторская речь: законы построения публичного выступления, принципы речевого воздействия и риторический инструментарий. Этика и приемы использования средств выразительности деловой речи.</p> <p>Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Невербальные аргументы. Некорректные аргументы. Риторические приемы. Требования к выступлению.</p> <p>Приемы эффективного вербального общения. Техника активного слушания. Типы вопросов. Правила подготовки и проведения деловой беседы и собеседования.</p> <p>Дискуссия. Полемика. Спор. Приемы и правила корректного ведения спора. ?Рецепты? цивилизованной дискуссии.</p> <p>Практика подготовки и проведения деловых совещаний. Регламент.</p> <p>Критика и ее этические аспекты. Тактические приемы, принципы и правила конструктивной критики. Методы рационального реагирования на критику, снижения ее ?болевого порога?.</p> <p>Основы невербального общения: сущность, структура, функции.</p> <p>Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения. Кинесика. Просодика. Экстралингвистика. Такесика. Проксемика. Межнациональные различия невербального общения.</p> <p>Кинетические особенности невербального общения: язык жестов, мимики, поз. Визуальный контакт: его виды и особенности.</p> <p>Просодические, экстралингвистические и такесические средства общения.</p> <p>Методика прочтения экспрессивных состояний.</p> <p>Пространственные факторы общения. Проксемика о межличностных дистанциях и их границах.</p> <p>Приемы эффективного невербального общения.</p>

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

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

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

- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.03.01 "Экономика" и профилю подготовки "Внутренний контроль".

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 38.03.01 - Экономика

Профиль подготовки: Внутренний контроль

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2021

Основная литература:

1. Титова, Л. Г. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 271 с. - ISBN 978-5-238-00919-3. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028715>
2. Деревянкин Е.Ф. Деловое общение [Электронный ресурс] / Е.В. Деревянкин - М.: 'ФЛИНТА', 2017. - 48 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=946644>
3. Коноплева И.А. Деловое общение [Электронный ресурс] / И.А.Коноплева . - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2010. - 384 с.- URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=196235>

Дополнительная литература:

1. Мунин А.Н. Деловое общение[Электронный ресурс] / А.Н.Мунин - М.: 'МПСИ', 2010. - 376 с. -Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=406308>
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] / И.Н. Кузнецов - М.: 'Дашков и К', 2018. - 528 с. -Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=411372>
3. Громова Н.М. Деловое общение [Электронный ресурс] / Н.М.Громова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2010. - 286 с. -Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=192695>

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 38.03.01 - Экономика

Профиль подготовки: Внутренний контроль

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2021

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.