

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина:	Деловое общение
	_____
Наименование кафедры (ИЦК, отделения и др.):	Экономической безопасности, учета и аудита
	_____ ( <u>ЭБ У и А</u> ) аббревиатура

Специальность 38.05.01 «Экономическая безопасность»  
специализация «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности»  
*(код специальности, полное наименование)*

Сведения о разработчиках:

Ф.И.О.	Аббревиатура кафедры	Ученая степень, звание
Башарова Ольга Геннадьевна	ЭБУиА	к.э.н.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

**Цели освоения дисциплины** - ознакомление студентов с основными аспектами делового взаимодействия и оптимизация умений и навыков делового общения.

### **Задачи освоения дисциплины:**

- Знать теоретические основы делового общения;
- Значение личность в деловой коммуникации;
- Знать особенности развития и функционирования трудового коллектива;
- Знать способы ведения эффективной деловой коммуникации.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина является базовой учебного плана, имеет индекс Б1.Б.10. Студент должен до начала её изучения освоить содержание учебных дисциплин: «История» (ОК-2), «Философия» (ОК-1, ОК-3, ОК-7) и иметь представление о том, на каких участках своей будущей профессиональной деятельности он сможет использовать полученные знания в рамках компетенций, обусловленных спецификой его предстоящей работы.

Дисциплина «Деловое общение» является предшествующей дисциплинам «Профессиональная этика и служебный этикет» (ОК-4, ОК-5, ОК-7, ОК-11), Профессионально-прикладная и специальная подготовка (ПК-7, ПК-8, ПК-18, ПК-19, ПК-20).

## 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способностью к логическому мышлению, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии (ОК-7);
- способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке (ОК-10).

В ходе изучения дисциплины “Деловое общение” студенты должны:

### **Знать:**

основы психологии личности;

- закономерности общения и способы управления индивидом и группой;
- принципы построения организационных структур и распределения функций управления;
- основные компоненты процесса общения, виды и формы делового общения.

### **Уметь:**

- интерпретировать собственное психическое состояние;
- управлять работой небольшого коллектива и работать в команде;
- строить эффективный коммуникативный процесс;
- анализировать и находить продуктивные способы разрешения конфликтов в деловом общении.

### **Владеть:**

- навыками деловой коммуникации;
- навыками деловой переписки;
- навыками аргументированного изложения собственной точки зрения;
- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики;
- навыками критического восприятия информации;

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

- приёмами психической саморегуляции.

**Иметь опыт:**

сбора, анализа и систематизации информации по направлению: 38.05.01 «Экономическая безопасность», специализация: «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности».

#### 4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) 4.

##### 4.2. по видам учебной работы (в часах)

##### Форма обучения – очная

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения - очная)		
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам	
		2	4
1	2	3	4
Контактная работа обучающихся с преподавателем	54	54	-
Аудиторные занятия:	54	54	-
Лекции	18	18	-
практические и семинарские занятия	36	36	-
лабораторные работы (лабораторный практикум)	-	-	-
Самостоятельная работа	54	54	-
Текущий контроль (количество и вид: контр. работа, коллоквиум, реферат)	-	-	-
Курсовая работа	-	-	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Экзамен	Экзамен	-
Всего часов по дисциплине	108	108	-

##### Форма обучения – заочная

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения - заочная)		
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам	
		1	2
1	2	3	4
Контактная работа обучающихся с преподавателем	12	12	-
Аудиторные занятия:	12	12	-
Лекции	4	4	-
практические и семинарские занятия	8	8	-
лабораторные работы (лабораторный практикум)	-	-	-
Самостоятельная работа	96	96	-
Текущий контроль (количество и вид: контр. работа, коллоквиум, реферат)	Контрольная работа	Контрольная работа	-
Курсовая работа	-	-	-
Виды промежуточной аттестации	Экзамен	Экзамен	-

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

(экзамен, зачет)			
Всего часов по дисциплине	108	108	-

**4.3. Содержание дисциплины. Распределение часов по темам и видам учебной работы:**  
**Форма обучения – очная**

Название разделов и тем	Всего	Форма обучения				
		очная				
		Виды учебных занятий				
		Аудиторные занятия				самостоятельная работа
лекции	практические занятия, семинар	лабораторная работа	Занятия в интерактивной форме			
Тема 1. Сущность делового общения.	12	2	4	-	2	6
Тема 2. Понятие личности.	12	2	4	-	2	6
Тема 3. Перцептивная сторона общения.	12	2	4	-	2	6
Тема 4. Интерактивная сторона общения Коммуникативная сторона общения.	12	2	4	-	2	6
Тема 5. Управление коллективом.	12	2	4	-	2	6
Тема 6. Публичное выступление.	12	2	4	-	2	6
Тема 7. Деловая беседа.	12	2	4	-	2	6
Тема 8. Виды и разновидности деловой переписки.	12	2	4	-	2	6
Тема 9. Понятие конфликта.	12	2	4	-	4	6
Всего	108	18	36	-	20	54

**Форма обучения - заочная**

Название разделов и тем	Всего	Форма обучения				
		заочная				
		Виды учебных занятий				
		Аудиторные занятия				самостоятельная работа
лекции	практические занятия, семинар	лабораторная работа	Занятия в интерактивной форме			
Тема 1. Сущность делового общения.	12	2	-	-	-	10
Тема 2. Понятие личности.	11	-	-	-	-	11
Тема 3. Перцептивная сторона общения.	10	-	-	-	1	10
Тема 4. Интерактивная сторона общения Коммуникативная сторона общения.	12	-	2	-	1	10
Тема 5. Управление коллективом.	12	1	-	-	1	11
Тема 6. Публичное выступление.	12	1	-	-	1	11
Тема 7. Деловая беседа.	13	-	2	-	1	11
Тема 8. Виды и разновидности деловой переписки.	13	-	2	-	1	11
Тема 9. Понятие конфликта.	13	-	2	-	-	11
Всего	108	4	8	-	6	96

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

## 5. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

### **Тема 1. Сущность делового общения.**

Понятие общения, цели, структура, функции и виды общения; понятие, особенности, виды и формы делового общения, эффективность делового общения, этические нормы делового общения.

### **Тема 2. Понятие личности.**

Личность как социальное явление. Психологические характеристики личности в профессиональной деятельности. Психологические личностные типы. Учет особенностей типов личности в процессе деловой коммуникации.

### **Тема 3. Перцептивная сторона общения.**

Структура процесса межличностного восприятия. Эффекты восприятия. Механизмы восприятия. Рефлексия, идентификация, эмпатия. Каузальная атрибуция. Ошибки восприятия. Аттракция. Целенаправленное формирование впечатления. Самопрезентация. Имидж. Компоненты профессионального имиджа.

### **Тема 4. Интерактивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения.**

Этапы и типы взаимодействия. Конкуренция и кооперация. Теории интеракции. Основные стратегии взаимодействия: доминирование, манипулирование, соперничество, партнерство, сотрудничество. Распознавание манипуляции и защита от нее. Трансактный анализ Э.Берна. Модель коммуникации. Барьеры коммуникации. Потери информации. Обратная связь и ее виды. Виды слушания. Техники слушания. Средства коммуникации. Речь как средство влияния на партнера. Убеждение, техники аргументации. Общие правила для проведения успешной вербальной коммуникации. Не вербальная коммуникация в профессиональной деятельности.

### **Тема 5. Управление коллективом.**

Лидерство и руководство: единство и различия. Авторитет руководителя. Формальный, неформальный лидер. Индивидуальные факторы эффективного управления группой. Стили руководства. Классификация стилей руководства. Руководство трудовым коллективом, образовательная функция руководителя.

**Тема 6. Публичное выступление.** Структура и содержание выступления. Качества публичной речи. Речевое и экспрессивное воздействие. Ораторские приемы. Разновидности публичных выступлений. Переговоры. Совещание. Конференция. Спор.

**Тема 7. Деловая беседа.** Понятие беседы. Этапы деловой беседы. Эффективное начало и завершение деловой беседы. Техники сностройки партнеров. Приемы аргументации и нейтрализации замечаний. Способы ускорения принятия решения собеседником. Виды деловых бесед. Устройство на работу, поручение/получение задания, отчет о проделанной работе, выражение критики, беседа по телефону.

### **Тема 8. Виды и разновидности деловой переписки.**

Функции деловой переписки. Общепринятые правила делового стиля переписки. Составление и оформление различных документов. Речевой этикет в деловой переписки.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

## Тема 9. Понятие конфликта.

Виды и структура конфликта. Динамика развития конфликтной ситуации. Стили поведения в конфликте. Причины и способы разрешения конфликта.

## 6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

### Тема 1. Сущность делового общения.

Трудоемкость – 4 часа, в том числе в интерактивной форме – 2 часа.

Форма проведения: семинар.

#### **Вопросы к теме:**

- 1) Какие подходы к пониманию общения разрабатывались в западноевропейской философии?
- 2) Дайте краткую характеристику истории изучения общения в отечественной философии.
- 3) В чем заключается значимость философских исследований общения для деловой этики?
- 4) В чем состоит сущность общения, и какова его роль в процессе жизнедеятельности людей?
- 5) Как соотносятся понятия «общение» и «коммуникация»?
- 6) Какова структура общения ?
- 7) Какие существуют виды общения?
- 8) Дайте определение деловому общению и выделите его особенности.
- 9) В чем проявляется регламентированность делового общения?
- 10) Как связаны между собой этика и культура общения?
- 11) Что представляют собой этические ценности общения? Назовите их.
- 12) Какова, по вашему мнению, роль этики в сложных ситуациях делового общения?

### Тема 2. Понятие личности.

Трудоемкость – 4 часа, в том числе в интерактивной форме – 2 часа.

Форма проведения: семинар.

#### **Задание 1. «Искусство убеждать»'**

Составьте небольшое выступление, цель которого — убедить слушателей, что соблюдение правил этикета создает престижный имидж интеллигентного человека. Для аргументации используйте приведенные высказывания:

«Манеры не пустяки, они плод благородной души и честности ума» (Л. Тетрисон).

«Воспитанность — единственное, что может расположить к тебе людей с первого взгляда, ибо для того, чтобы распознать в тебе большие способности, нужно больше времени» (Ф. Честерфилд).

«Изящество в обращении лучше изящества форм; оно доставляет более наслаждения, чем картины и статуи; это самое изящное из всех изящных искусств» (Р. Эмерсон).

«Ничто не ценится так дорого и ничто не обходится нам так дешево, как вежливость» (М. де Сервантес).

«Вежливость это желание всегда встречать вежливое обращение и слыть обходительным человеком» (Ф. де Ларошфуко).

«Этикет — это разум для тех, кто его не имеет» (Вольтер).

#### **Задание 2. Определите, что является манипуляцией**

Определение: «Манипуляция — это скрытое психологическое воздействие, побуждающее человека изменить отношение к чему-либо, принять решение или что-то сделать в нужном для автора манипуляции направлении».

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

Является ли манипуляцией:

- искренняя, теплая улыбка при общении с человеком, вызвавшая у него ответную улыбку даже против его желания;
- искренняя, теплая улыбка у бедного попрошайки, когда он протягивает к вам свою несчастную ладонь;
- апелляция к интересам собеседника, а не к собственным, чтобы повлиять эффективнее;
- метод Сократа: задавание цепочки вопросов, настраивающих собеседника на положительный ответ (нужный вам);
- властное поведение, не оставляющее сомнений, что вам надо подчиняться;
- уверенный вид и спокойный, искренний голос, рождающий доверие к вашим словам. Свой ответ обоснуйте.

### **Тема 3. Перцептивная сторона общения.**

Трудоемкость – 4 часа, в том числе в интерактивной форме – 2 часа.

Форма проведения: семинар.

- Структура процесса межличностного восприятия.
- Эффекты восприятия. Механизмы восприятия.
- Рефлексия, идентификация, эмпатия.
- Каузальная атрибуция. Ошибки восприятия.
- Аттракция. Целенаправленное формирование впечатления.
- Самопрезентация. Имидж. Компоненты профессионального имиджа.

### **Тема 4. Интерактивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения.**

Трудоемкость – 4 часа, в том числе в интерактивной форме – 2 часа.

Форма проведения: семинар.

- Этапы и типы взаимодействия. Конкуренция и кооперация.
- Теории интеракции. Основные стратегии взаимодействия: доминирование, манипулирование, соперничество, партнерство, содружество.
- Распознавание манипуляции и защита от нее. Трансактный анализ Э.Берна.
- Модель коммуникации. Барьеры коммуникации.
- Потери информации. Обратная связь и ее виды. Виды слушания.
- Техники слушания. Средства коммуникации.
- Речь как средство влияния на партнера. Убеждение, техники аргументации.
- Общие правила для проведения успешной вербальной коммуникации.
- Не вербальная коммуникация в профессиональной деятельности.

### **Тема 5. Управление коллективом.**

Трудоемкость – 4 часа, в том числе в интерактивной форме – 2 часа.

Форма проведения: семинар.

- Лидерство и руководство: единство и различия.
- Авторитет руководителя. Формальный, неформальный лидер.
- Индивидуальные факторы эффективного управления группой.
- Стили руководства.
- Классификация стилей руководства.
- Руководство трудовым коллективом, образовательная функция руководителя.

### **Тема 6. Публичное выступление.**

Трудоемкость – 4 часа, в том числе в интерактивной форме – 2 часа.

Форма проведения: семинар.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

- 1) Структура и содержание выступления.
- 2) Качества публичной речи.
- 3) Речевое и экспрессивное воздействие.
- 4) Ораторские приемы.
- 5) Разновидности публичных выступлений.
- 6) Переговоры. Совещание. Конференция. Спор.

#### **Тема 7. Деловая беседа.**

Трудоемкость – 4 часа, в том числе в интерактивной форме – 2 часа.

Форма проведения: семинар.

1. Что такое деловая беседа? Как подготовиться к деловой беседе?
2. Каких этических правил следует придерживаться в ходе деловых бесед?
3. Что представляет собой деловое совещание, и какие виды совещаний встречаются в деловой практике?
4. Как нужно проводить деловое совещание? При каких условиях оно будет результативным?
5. Как должны себя вести руководитель совещания и его участники?
6. Что представляют собой переговоры как форма делового общения?
7. Какие этические проблемы возникают у участников переговорного процесса?
8. Какая стратегия ведения переговоров предпочтительна с этической точки зрения?
9. Составьте список характеристик хорошего оратора согласно Цицерону.
10. Какие факторы способствуют успеху публичного выступления?

#### **Тема 8. Виды и разновидности деловой переписки.**

Трудоемкость – 4 часа, в том числе в интерактивной форме – 2 часа.

Форма проведения: семинар.

- 1) Функции деловой переписки.
- 2) Общепринятые правила делового стиля переписки.
- 3) Составление и оформление различных документов.
- 4) Речевой этикет в деловой переписки.

#### **Тема 9. Понятие конфликта.**

Трудоемкость – 4 часа, в том числе в интерактивной форме – 4 часа.

Форма проведения: семинар.

- 1) Виды и структура конфликта.
- 2) Динамика развития конфликтной ситуации.
- 3) Стили поведения в конфликте.
- 4) Причины и способы разрешения конфликта.

### **7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ ( ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ).**

По данному курсу лабораторный практикум не предусмотрен.

### **8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ**

#### **Примерная тематика контрольных работ**

Контрольная работа по курсу «Деловое общение» преследует цель проверки степени освоения учебной дисциплины студентами. При этом значение имеет не только знание отдельных тем, но и умение использовать комплексный подход к анализу проблем, позволяющий создавать целостную картину рассматриваемых процессов и явлений в процессе обеспечения экономической безопасности.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

Контрольные работы могут использоваться для оценки знаний в течение семестра.

Выполняя контрольную работу, студент должен знать:

Контрольная работа - это ответы на 2 теоретических вопроса.

Из таблицы определяется вариант индивидуального задания в пересечении строки, выбираемой по начальной букве фамилии, и столбца, выбираемого по последней цифре номера зачетной книжки.

Например, студент Петров Г.И., имеющий зачетную книжку с номером 2576, будет отвечать на вопросы 16 и 10. Произвольное изменение варианта не допускается. Ответы на вопросы контрольного задания должны быть изложены ясным языком и написаны разборчивым почерком или напечатаны. Содержание должно отражать суть вопроса в краткой, лаконичной форме.

Желательно использование графиков, схем и таблиц. В тексте необходимо выделять каждый вопрос с названием и указанием номера. Нумерация страниц обязательна. В конце работы дается список литературы, включающий указы Президента РФ, постановления правительства РФ, книги и журналы.

Контрольная работа для рецензирования должна быть представлена на кафедру не позднее, чем за 10 дней до начала экзаменационной сессии.

Начальная буква фамилии	Последняя цифра номера зачетной книжки									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
<b>А, Б, В</b>	53, 21	2, 22	3, 33	4, 34	5, 35	6, 36	7, 37	8, 38	9, 39	10, 59
<b>Г, Д, Е</b>	11, 4	12, 5	13, 6	14, 7	15, 8	16, 9	17, 54	18, 2	19, 3	20, 2
<b>Ж, З</b>	21, 31	22, 33	23, 34	24, 35	25, 36	26, 37	27, 32	28, 31	29, 6	30, 3
<b>И, К</b>	31, 2	32, 4	33, 3	34, 4	35, 5	36, 6	37, 7	38, 8	39, 9	37, 4
<b>Л, М, Н</b>	1, 11	2, 12	4, 13	4, 14	5, 15	6, 16	7, 17	8, 18	9, 19	10, 5
<b>О, П, Р</b>	11, 5	12, 6	13, 7	14, 8	15, 9	16, 10	17, 11	18, 12	19, 13	20, 6
<b>С, Т, У</b>	21, 15	22, 16	23, 17	44, 18	25, 19	26, 20	27, 21	28, 22	29, 23	30, 7
<b>Ф, Х, Ц</b>	30, 8	2, 9	3, 10	4, 11	5, 12	6, 13	7, 14	8, 15	9, 16	10, 8
<b>Ч, Ш, Щ</b>	1, 21	2, 22	3, 33	4, 34	5, 35	6, 36	7, 37	8, 38	9, 39	10, 58
<b>Э, Ю, Я</b>	11, 4	12, 5	13, 6	14, 7	15, 8	16, 9	17, 55	18, 2	19, 56	20, 57

### Вопросы

1. Основные подходы к проблеме общения в истории философско-этической мысли;
2. Основные характеристики общения, понятие общения;
3. Структура общения и его виды;
4. Особенности делового общения;
5. Моральная и культурная обусловленность общения;
6. Этические ценности общения;
7. Этический выбор в деловых отношениях;
8. Понятие коммуникации;
9. Структура и основные принципы коммуникации;
10. Культура и этика речевого общения в деловой сфере;
11. Структура процесса аргументации;
12. Правила и этические нормы дискуссии и аргументации;
13. Ошибки аргументации;
14. Критика в деловой коммуникации;
15. Этика поведения деловой беседы;
16. Этапы деловой беседы;
17. Формы делового общения;
18. Этические правила поведения участников и руководителя делового совещания;

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

19. Этика проведения деловых переговоров;
20. Стратегия поведения на переговорах в рамках сотрудничества и условиях конфронтации;
21. Приемы успешного проведения деловых бесед, совещаний, переговоров;
22. Этика и культура публичного выступления;
23. Деловой этикет: сущность, принципы;
24. Функции делового этикета;
25. Правила делового этикета (обращение, приветствие, подарки);
26. Этика телефонных переговоров;
27. Характеристика межличностного общения;
28. Структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны;
29. Типы межличностных коммуникаций;
30. Перцептивная сторона общения;
31. Принципы формирования первого впечатления;
32. Особенности понимания в процессе коммуникации;
33. Психология поведения человека по З. Фрейду.
34. Приемы «эго защиты»;
35. Принципы эффективного общения;
36. Понятие невербальной коммуникации;
37. Структура невербальной коммуникации;
38. Модели и стили переговоров;
39. Эффективные тактики переговорного процесса;
40. Особенности полемики в переговорном процессе;
41. Виды переговоров;
42. Характеристика публичного выступления;
43. Понятие психологического воздействия;
44. Психологические методы убеждения;
45. Типы вопросов и способы их использования;
46. Барьеры коммуникации;
47. Виды и причины конфликтов;
48. Функции конфликтов;
49. Этапы возникновения и развития конфликтов;
50. Способы разрешения конфликтов;
51. Особенности поведения в конфликтных ситуациях;
52. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтной ситуации;
53. Классификация видов искажений информации;
54. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес – коммуникаций;
55. Принципы эффективного выявления истинной информации;
56. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения: психофизиологический уровень, психологический уровень, социально – психологический уровень;
57. Национальные особенности делового общения;
58. Атрибуты делового общения;
59. Рекламная коммуникация.

## **9.САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ**

Студентам рекомендовано решение ситуационных задач по дисциплине, тесты.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы студентов, обучающихся по дисциплине.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

Для самостоятельного изучения и освоения дисциплины обучающемуся необходимо использовать источники из списка основной и дополнительной литературы:

Литература (ссылка на номер в списке литературы)		Форма контроля успеваемости
Основная литература	Дополнительная литература	
№1,2	№1-4	Опрос (тестирование)

К самостоятельной работе студентов по дисциплине «Деловое общение» относятся их индивидуальная самостоятельная подготовка к практическим занятиям, более глубокое изучение дисциплины.

Студентам предлагается ответить на следующие вопросы дисциплины:

- 1) Что представляет собой психологическое влияние? Какие виды психологического влияния вы знаете?
- 2) Что такое внушение? Как эффективно осуществлять внушение?
- 3) Что такое харизма? В чем особенности воздействия харизматической личности?
- 4) Что такое убеждение? Какие факторы участвуют в формировании убеждения?
- 5) Что такое аргументация? Какова ее структура?
- 6) Назовите основные правила и ошибки аргументации.
- 7) Чем отличается аргументация от доказательства?
- 8) Что представляет собой манипуляция как вид психологического влияния? Каковы ее признаки?
- 9) Каковы причины манипуляции и ее широкого применения в современном обществе?
- 10) Каковы основные технологические приемы манипулятивного воздействия?
- 11) Что представляют собой мишени воздействия?
- 12) Что представляет собой психологическое пространство взаимодействия как фактор манипулятивного воздействия?
- 13) Как осуществляется информационное оформление манипуляции?
- 14) Какие манипулятивные приемы применяются в деловом общении?
- 15) Какие организационно-процедурные уловки могут быть использованы манипулятором в деловом общении?
- 16) В чем суть манипулятивных приемов психологического характера?
- 17) Какие психологические уловки применяются в процессе манипуляции? Как от них защищаться?
- 18) Каковы особенности логических приемов манипулятивного воздействия?
- 19) Какие существуют речевые психотехники манипулятивного воздействия?
- 20) По каким признакам можно распознать манипуляцию в процессе общения?
- 21) Какова тактика защиты от манипуляции?
- 22) Какие подходы к пониманию общения разрабатывались в западноевропейской философии?
- 23) Дайте краткую характеристику истории изучения общения в отечественной философии.
- 24) В чем заключается значимость философских исследований общения для деловой этики?
- 25) В чем состоит сущность общения, и какова его роль в процессе жизнедеятельности людей?
- 26) Как соотносятся понятия «общение» и «коммуникация»?
- 27) Какова структура общения ?

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

- 28) Какие существуют виды общения?
- 29) Дайте определение деловому общению и выделите его особенности.
- 30) В чем проявляется регламентированность делового общения?
- 31) Как связаны между собой этика и культура общения?
- 32) Что представляют собой этические ценности общения? Назовите их.
- 33) Какова, по вашему мнению, роль этики в сложных ситуациях делового общения?
- 34) Что такое деловая беседа? Как подготовиться к деловой беседе?
- 35) Каких этических правил следует придерживаться в ходе деловых бесед?
- 36) Что представляет собой деловое совещание, и какие виды совещаний встречаются в деловой практике?
- 37) Как нужно проводить деловое совещание? При каких условиях оно будет результативным ?
- 38) Как должны себя вести руководитель совещания и его участники?
- 39) Что представляют собой переговоры как форма делового общения?
- 40) Какие этические проблемы возникают у участников переговорного процесса?
- 41) Какая стратегия ведения переговоров предпочтительна с этической точки зрения?
- 42) Составьте список характеристик хорошего оратора согласно Цицерону.
- 43) Какие факторы способствуют успеху публичного выступления?

## 10.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Список рекомендуемой литературы

#### а) основная литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учебное пособие для вузов – Москва: Омега –Л, 2016.-304с.
2. Деловое общение : учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов .— 2-е изд.— М. : Дашков и К, 2015 .— 528 с. Бороздина Г.В.

#### б) дополнительная литература

- 1) Горянина В.А., Психология общения : учебное пособие для вузов / В. А. Горянина .— 5-е изд., стер .— Москва : Академия, 2016 .— 416 с.
- 2) Журавлев, А.Л., Социальная психология : учебное пособие для вузов / А. Л. Журавлев, В. А. Соснин, М. А. Красников ; Под ред. А. Л. Журавлева.— М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2015 .— 413 с.
- 3) Крижанская Ю.С., Грамматика общения / Ю.С.Крижанская, В.П.Третьяков.— 3-е изд .— М. : Смысл, 2015 .— 279 с.
- 4) Измайлова, М.А., Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова.— М. : Дашков и К, 2016 .— 250 с.
- 5) Ильин Е.П., Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин .— СПб : Питер, 2017 .— 573 с.
- 6) Психология делового общения : учебно-методическое по собие / Т. А. Топеха ; Пермский государственный технический университет .— Пермь : Изд-во ПГТУ, 2016 .— 280 с
- 7) Психология делового общения. Учеб. пособие для вузов. – М.: ИНФРА – М., 2014. – 224 с.
- 8) Психология и этика делового общения : учебник для вузов / В. Ю. Дорошенко [и

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

др.] ; Под ред. В. Н. Лавриненко .— Москва : ЮНИТИ, 2015.— 415 с

### **в) программное обеспечение**

#### **г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

1. Электронный каталог научной библиотеки УлГУ.
2. Система ГАРАНТ: электронный периодический справочник {Электронный ресурс}.
3. ConsultantPlus: справочно-поисковая система {Электронный ресурс}.

### **11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

– Аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий оснащенные проектором, ноутбуком, аудиооборудованием для просмотра видео (актовый зал, 703, 709 и др. аудитории).

– Аудитории, оборудованные интерактивными досками (603, 611)

– Аудитории для проведения тестирования и самостоятельной работы студентов с выходом в интернет, комп.класс №806 (корпус по ул. Пушкинская, 4а), 1 сервер и 16 рабочих мест (MS Office).

– Читальный зал (803 аудитория) с компьютеризированными рабочими местами для работы с электронными библиотечными системами, каталогом и т.д.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

## Приложение к рабочей программе

### Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловое общение»

#### 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программ

Компетенции, которые формируются в процессе изучения дисциплины: ОК-7, ОК-10.

#### Этапы формирования компетенций по дисциплине «Деловое общение»

№ семестра	Дисциплины (модули)	Код компетенции				
		ОК-7	ОК-10			
1	Философия	+				
2	Профессиональная этика и служебный этикет	+				
2	Деловое общение	+	+			
10	Государственная итоговая аттестация	+	+			

#### 2. Для оценивания осваиваемых компетенций определены следующие критерии и показатели:

- Критерии оценивания – умение дать правильные ответы на вопросы, поставленные в тестовых заданиях и ситуационных задачах.
- Показатель оценивания – количество верно решённых заданий
- Шкала оценивания – выделено 4 уровня оценивания компетенций:

**высокий** – 90% правильно решенных заданий (9 из 11 возможных)

**достаточный** – 70% правильно решенных заданий (7 из 11 возможных)

**пороговый** – 50% правильно решенных заданий (6 из 11 возможных)

**критический** – 20% правильно решенных заданий (3 из 11 возможных).

#### 3. Контрольные задания для оценивания компетенций.

##### Тесты:

##### 1. Основными законами формальной логики являются:

- а) закон тождества, закон исключенного третьего, закон противоречия, закон достаточного основания;
- б) закон единства и борьбы противоположностей, закон распространения материи, закон индукции;
- в) закон исключенного третьего, закон достаточного основания, закон единства и борьбы противоположностей, закон отрицания отрицания.

##### 2. Смысл закона тождества заключается в том:

- а) чтобы в процессе рассуждения понятия и суждения были тождественны самим себе, т.е. формулировались точно и однозначно, не подменялись другими утверждениями;
- б) чтобы в процессе рассуждения аргументы не соответствовали уже высказанным;
- в) чтобы высказываемые суждения не противоречили друг другу.

##### 3. Сущность закона исключенного третьего состоит:

- а) в том, что третье суждение не может быть истинным;
- б) в том, что ложным является или одно, или другое суждение, а третье всегда истинно;
- в) в том, что из двух противоречивых суждений одно — ложно, другое — истинно, третьего не дано.

##### 4. Сущность закона противоречия заключается:

- а) в том, что высказывание и его отрицание не могут быть истинными в одном и том же отношении;
- б) в том, что в противоречиях рождается истина;

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

в) в том, что противоречия, возникающие между оппонентами, не всегда могут быть решены посредством обсуждения, так как оба оппонента могут быть правы.

**5. Тезисы должны быть:**

- а) четкими, осмысленными, явными;
- б) определенными, самостоятельными, правильными;
- в) четкими, определенными и понятными для дискутирующих.

**6. С логической точки зрения аргументы должны быть:**

- а) обоснованы независимо от тезиса;
- б) достоверны;
- в) непротиворечивы;
- г) обращены к чувствам людей, которых стремятся убедить;
- д) достаточны для тех людей, на которых направлена аргументация.

**7. Прием «Да и...» используется:**

- а) для иронии над оппонентом;
- б) для того, чтобы добиться уступок у оппонента;
- в) с целью расположить к себе оппонента, избежать конфронтации с ним.

**8. Прием «Да, но...» используется:**

- а) чтобы подчеркнуть принципиальное различие, которое не позволяет согласиться с точкой зрения оппонента;
- б) для указания на дополнительные трудности;
- в) для ухода от дальнейшего обсуждения.

**9. Условность принятия доводов оппонента сводится:**

- а) к стимулированию раскрытия позиций оппонента с целью вернуться к обсуждению на прежние позиции;
- б) к скрытому переходу в стан оппонента, чтобы потом, сказав его идею, опровергнуть его тезис и выиграть спор;
- в) к принятию доводов оппонента при условии, что и он примет ваши доводы.

**10. Несоблюдение закона достаточного основания заключается:**

- а) в неопределенности сформулированного тезиса;
- б) в предоставлении логически неверных доводов, аргументов;
- в) в использовании недостаточных, хотя и верных суждений, аргументов.

**11. Нарушение закона тождества приводит к следующим ошибкам:**

- а) потере понятия;
- б) двусмысленности;
- в) подмене понятия.

**4.** Целью выполнения контрольных заданий является закрепление и расширение знаний, умений и навыков изучаемой дисциплины, формирование и развитие профессиональных качеств обучающихся, умение творчески использовать полученные знания в профессиональной деятельности.

При выполнении данных тестов, у обучающихся расширяются навыки умения коммуникативного мышления и делового общения.