

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 15.03.2024 20:34:29
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

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

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
Факультет таможенного администрирования и безопасности
Кафедра таможенного администрирования и безопасности**

УТВЕРЖДЕНА
Решением методической комиссии по
специальности 38.05.01 «Экономическая
безопасность» СЗИУ РАНХиГС
Протокол № 4 от 17 мая 2017

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.32 Культура делового общения

по специальности

38.05.01 «Экономическая безопасность»
(код, наименование специальности)

Специализация №1 «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности»

Квалификация: экономист

Формы обучения: очная, заочная

Год набора - 2018

Санкт-Петербург, 2017 г.

Автор–составитель:

Канд. культурологии, доцент

С. А. Герасимова

Д-р филос. наук, профессор

Л. Б. Капустина

Д.т.н., профессор

Кошелева О.Э.

Заведующий кафедрой
таможенного администрирования и безопасности
кандидат психологических наук, профессор

С. М. Чижиков

СОДЕРЖАНИЕ

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

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

1.1. Дисциплина «Культура делового общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках для решения задач профессиональной деятельности	УК ОС-4.1	Способность провести деловую встречу (публичное выступление) на русском языке
		УК ОС-4.2	Способность вести деловую переписку на русском языке
		УК ОС-4.3	Способность провести деловую встречу (публичное выступление) на иностранном языке
		УК ОС-4.4	Способность провести деловую переписку на иностранном языке

1.2 В результате освоения дисциплины «Культура делового общения» у выпускника должны быть сформированы следующие профессиональные компетенции:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Сбор, анализ информации в различных открытых источниках для решения системно взаимосвязанных или сложных проблем управления рисками; Оценка альтернативных и комплексных решений по защите экономических ресурсов, анализ и подготовка управленческого решения, контроль реализации поставленных задач.	УК ОС-4.1 УК ОС-4.2, УК ОС-4.3 УК ОС-4.4	на уровне <i>знаний</i> : о стилистических особенностях представления результатов научной деятельности в устной и письменной форме на государственном и иностранном языках; на уровне <i>умений</i> : следование основным нормам, принятым в научном общении на государственном и иностранном языках; на уровне <i>навыков</i> : владение различными методами, технологиями и типами коммуникаций при осуществлении профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины (очная/заочная) составляет 3 зачетных единиц или 108 академических часа.

Таблица 1

Вид работы	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость	108/108
Контактная работа с преподавателем	54/16
Лекции	18/6
Практические занятия	36/10
Лабораторные занятия	
Самостоятельная работа	54/88
Контроль	-/4
Формы текущего контроля	тестирование, устный опрос
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к блоку 1 (Б1), базовая часть (Б.32).

Предшествующие (обеспечивающие) дисциплины:

- Психология

Последующие (обеспечиваемые) дисциплины:

- Управление персоналом»

- Актуальные проблемы государственного и муниципального управления»

- Национальная безопасность

- Документационное обеспечение управления

- Управление организацией (предприятием)

Дисциплина для очной формы обучения изучается на 2 курсе в 3 семестре.

Дисциплина для заочной формы обучения изучается на 3 курсе в 5, 6 семестрах.

3 Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час					Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Общение как процесс развития деловых отношений	14	2		4		8	О, Т
Тема 2	Основные категории дисциплины	12	2		4		6	О, Т
Тема 3	Логическая культура деловой речи	14	2		4		8	О, Т
Тема 4	Формы делового общения	14	2		6		6	О, Т
Тема 5	Стратегии и тактики делового общения	14	4		4		6	О, Т
Тема 6	Деловой этикет	12	2		4		6	О, Т
Тема 7	Национальный этикет в деловом общении	14	2		4		8	О, Т
Тема 8	Культура делового общения в телевизионном курсе	14	2		6		6	О, Т
Контроль								
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой
Всего:		108	18		36		54	

О – опрос; Т – тестирование

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час					Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Общение как процесс развития деловых отношений	12	1		1		10	О, Т
Тема 2	Основные категории дисциплины	12	1		1		10	О, Т
Тема 3	Логическая культура деловой речи	14	-		1		13	О, Т

Тема 4	Формы делового общения	14	1		2		11	<i>O, T</i>
Тема 5	Стратегии и тактики делового общения	14	1		2		11	<i>O, T</i>
Тема 6	Деловой этикет	12	1		1		10	<i>O, T</i>
Тема 7	Национальный этикет в деловом общении	12	-		1		11	<i>O, T</i>
Тема 8	Культура делового общения в телевизионном курсе	14	1		1		12	<i>O, T</i>
Контроль		4						
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой
Всего:		108	6		10		88	

O – опрос; T – тестирование

Содержание учебной дисциплины

Тема 1. Общение как процесс развития деловых отношений.

Современная эпоха демонстрирует расширение и осложнение социальной деятельности, которая содержит новые, более эффективные коммуникативные технологии, продуктом которых в конце XX - в начале XXI век становится деловое общение. Деловое общение оказывает содействие адаптации личности и ее позиционированию в условиях развития основных направлений рыночной экономики, демократизации политической системы. В последнее время проблемы делового общения приобретают особую как теоретическую, так и практическую значимость в связи с необходимостью усовершенствования организаторской и управленческой стратегии, регламентированием и расширением связи с общественностью, распространением услуг и посредничеством во всех их видах и формах. Нормативный потенциал делового общения, транслированный в корпоративный дух, предпринимательской этики, превалирует в современном интерактивном процессе и прибавляет процессу глобализации статус общечеловеческого интереса.

Тема 2. Основные категории дисциплины.

Понятия «культура», «общение», «коммуникация». Общение является многогранным процессом – это обмен информацией, восприятие партнерами друг друга, взаимодействие и взаимоотношения между общающимися. Деловое общение — это коммуникативная предметно-целевая и по преимуществу профессиональная деятельность в сфере социально-правовых и экономических отношений. В едином процессе общения можно условно выделить три основных аспекта: перцептивный, коммуникативный и интерактивный. Коммуникация означает передачу информации в рамках совместной деятельности. Цель коммуникации в общении состоит в том, чтобы добиться изменения в ситуации, в поведении либо во внутреннем мире партнера (активизировать процесс мышления, проверить, одинаково ли партнеры воспринимают некое явление и т.п.). Коммуникация включает воздействие на партнера.

Тема 3. Логическая культура деловой речи.

Логическая культура речи предполагает знание и соблюдение в анализе и оценке явлений, в содержании речи требований формальной логики (обеспечение определенности мысли; последовательности мысли; её непротиворечивости, убедительности и доказательности; умение использовать анализ и синтез; индуктивный и дедуктивный способ изложения; построение умозаключений по аналогии; использование для убеждения аудитории всего комплекса доводов, аргументов – экономических, политических, нравственных, правовых и т.д.; мотивированность избранной композиции речи; оптимальное соотношение вступительной, основной и заключительной части выступления). Деловой разговор отличается от всякого другого прежде всего своей логичностью, поскольку он ориентирован на соблюдение строгости речи, т. е. ее четкости и определенности. Какие бы ошибки с точки зрения логики ни допускали бизнесмены, можно всегда показать, что любая из них сводится в конечном счете к нарушению требований того или иного логического закона: закона тождества, закона противоречия, закона исключенного третьего и закона достаточного основания. Как уже отмечалось, отличительной чертой деловой речи является ее определенность. Деловой разговор имеет ясное содержание, если он с достаточной степенью точности отражает предмет речи и одинаково понимается и тем, кто передает сообщение, и тем, кто его принимает. Поскольку в таком разговоре используются понятия и суждения, очевидно, что прежде всего именно эти смысловые единицы должны удовлетворять требованию определенности. Это требование находит свое выражение в ЗАКОНЕ ТОЖДЕСТВА, согласно которому предмет мысли в пределах одного рассуждения должен оставаться неизменным. Такой закон требует, чтобы в ходе сообщения все понятия и суждения носили однозначный характер, исключая двусмысленность и неопределенность. Нарушение закона тождества может вызываться ПОЛИСЕМИЕЙ, особенно в тех случаях, когда слово обладает рядом близких значений и к тому же соотносится с недостаточно определенным (различным) требованием непротиворечивости мышления выражает закон ПРОТИВОРЕЧИЯ. Согласно этому закону, не могут быть одновременно истинными два высказывания, одно из которых что-либо утверждает, а другое отрицает то же самое. В основе закона противоречия лежит качественная определенность вещей и явлений, относительная устойчивость их свойств. Закон противоречия имеет огромное значение для делового общения. Его сознательное использование помогает обнаруживать и устранять противоречия в высказываниях, вырабатывать критическое отношение к неточности и непоследовательности в мыслях и поступках. Закон противоречия обычно используется в доказательствах: если установлено, что одно из противоположных суждений истинно, то отсюда вытекает, что другое суждение ложно. Уличение говорящего в противоречивости является сильнейшим аргументом против его утверждений. Однако закон противоречия не действует, если мы что-либо утверждаем и то же самое отрицаем относительно одного и того же предмета, но рассматриваемого 1) в разное время и 2) в разном отношении. В деловом разговоре нельзя игнорировать и требования закона ИСКЛЮЧЕННОГО ТРЕТЬЕГО. Этот закон утверждает, что из двух противоречащих друг другу суждений одно из них ложно, а другое истинно. Третьего не дано. Например, если истинно суждение «Наша фирма является конкурентоспособной», то суждение «Наша фирма не является конкурентоспособной» — ложно. Такой закон не действует на противоположные суждения, т.е. на такие суждения, каждое из которых не просто отрицает другое, а сообщает сверх этого дополнительную информацию. Важность закона исключенного третьего для ведения делового разговора состоит в том, что он требует соблюдения последовательности в изложении фактов и не допускает противоречий в высказываниях. Такой закон формулирует важное требование к деловому разговору: нельзя уклоняться от признания истинным одного из двух противоречащих друг другу суждений и искать нечто третье между ними. Если одно из них признано истинным, то другое необходимо признать ложным, а не искать третье, несуществующее

суждение, так как третьего не дано.

Тема 4. Формы делового общения.

Деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание. Особенности форм делового общения по характеру обстановки, по характеру обсуждаемых вопросов, по тематике. По стратегиям и тактикам. 1. Деловая беседа - устный контакт между собеседниками. Ее участники должны иметь полномочия для принятия и закрепления выработанных позиций. К функциям деловой беседы относятся: решение стоящих перед участниками задач, общение между работниками одной деловой среды, поддержание и развитие деловых контактов. 2. Деловая переписка - деловое письмо (служебное послание в виде официального документа, а также в форме запросов, предложений, претензий, поздравлений и ответов на них). При составлении делового письма нужно, чтобы оно было актуальным, кратким, логичным, убедительным с отсутствием излишней солидарности. 3. Деловое совещание - это дискуссия с целью разрешения организационных задач, включающая в себя сбор и анализ информации, а также принятие решений.

Тема 5. Стратегии и тактики делового общения.

Процесс взаимодействия в деловом общении включает в себя стратегию и тактику. Стратегия соответствует коммуникативной цели, тактика это совокупность практических действий, которые соотносятся с речевыми намерениями.

Сам термин «стратегия» берет свое начало из военной области. Говоря о стратегии, современные лингвисты проводят параллель с игрой в шахматы. Игра предполагает владение правилами. В каждой игре обязательно есть смена ходов, участников. В игре есть множество вариантов и стратегий ведения. Одному из игроков суждено обыграть соперника, проиграть ему или закончить игру ничьей. Подобно игрокам в шахматы, говорящие, используя тактики, могут достигать своих стратегических целей. Если они обыгрывают партнера, они достигают коммуникативной цели. При проигрыше их постигает коммуникативная неудача. Предложение ничьей является частичным достижением цели при взаимном компромиссе. Коммуникативная стратегия определяет, какие изменения в значениях психологических параметров необходимо совершить, и управляет выбором правил действия. Речевое поведение есть производное от речевой деятельности. «Речевое поведение» - совокупность «речевых поступков», с внутренней языковой стороны определяемое закономерностями употребления языка в речи, а с внеязыковой - социально-психологическими условиями осуществления языковой деятельности. Деятельность - целенаправленная категория, которая естественным образом соотносится с категориями «намерение» и «средство». Категорию «намерения» можно соотнести с целью. Характером цели определяется стратегия коммуникации. Категория «средство» соотносится со средством достижения цели, то есть тактикой. Итак, цель в каждой конкретной ситуации достигается с помощью определенных приемов, называемых тактиками. Так, например, стратегия отказа в выполнении просьбы может реализоваться за счет применения нескольких тактик: а) выдать себя за некомпетентного человека; б) сослаться на невозможность выполнения просьбы; в) отказать без мотивировки. Барьеры делового общения – обстоятельства, которые усложняют, блокируют или прерывают процесс установления и развития деловых контактов между субъектами. Барьеры могут складываться по воле сторон – это субъективные барьеры или независимо от них – объективные барьеры. Барьеры могут быть связаны с характерами людей, взглядами, установками, интересами, особенностями манеры поведения.

Тема 6. Деловой этикет.

Понятие «этикет». Структура и виды этикета. Этикет приветствия, переговоров, Телефонный этикет. Имидж руководителя, элементы формирования имиджа. Неформальные отношения, деловые сети, Деловая сеть (network) устойчивая и относительно замкнутая совокупность связей между постоянными партнерами. Неэтичное поведение означает реализацию иной системы ценностей, чем преобладающая в обществе. Например, в обществе, где важнейшей ценностью является человеческая личность, будет неэтичным отдать предпочтение прибыли: например, уволить давно работающего на фирме сотрудника, поскольку его труд более эффективно может выполнять автомат или компьютер. Напротив, в группе, где ведущей ценностью выступает материальное благополучие, такое поведение единственно возможно и полностью этично. Коррупция как процесс использование должностным лицом прав, связанных с его должностью, в целях личного обогащения. Формы коррупции. Нарушение трудового законодательства: дискриминация при приеме на работу, рекрутинговая деятельность, эмоциональное насилие.

Тема 7. Национальный этикет в деловом общении.

Национальная культура и особенности этикета. Межкультурная коммуникация как доминанта эпохи глобализации связана с понятием диалога культур, для которой характерно отношение представителей одной культуры к представителям другой культуры как равноценной при учете всех различий, что способствует развитию социокультурного взаимодействия. Существуют правила, которые применимы вне зависимости от страны и национальности. Они таковы: уважать национальные традиции, религию; не критиковать чужую страну; знать титулы и пользоваться ими, запоминать имена и правильно их произносить; всегда помнить о пунктуальности; позаботиться о визитных карточках; обязательно вставать, когда звучит национальный гимн. Важно помнить, что вежливость везде в почете. Манера держаться – это такой же способ проявлять уважение к окружающим людям, как опрятная одежда, вежливое обращение в разговоре, тактичность.

Тема 8. Культура делового общения в телевизионном дискурсе.

Дискурс как вид речевой коммуникации. Связь дискурса со сферами коммуникации: научной, политической, морально-нравственной. Влияние средств массовой коммуникации на общественное сознание стало объектом внимания Р. Барта, М. Де Флера, Н. Лумана. Р. Барт рассматривает миф как новую семиологическую систему, выполняющую манипулятивную функцию в процессе коммуникации. М. Де Флер указывает на то, что средства массовой коммуникации стимулируют новые формы поведения, создают новые культурные нормы. Н. Луман подчеркивает, что влияние масс-медиа осуществляют «через культуру и этику». Телевидение как средство массовой коммуникации – самая доступная, массовая и эффективная форма информационного обмена. Благодаря широким коммуникационным возможностям – оперативности, «эффекту присутствия» - является наиболее действенным инструментом управления мировоззрением личности. Культурологический анализ форм деловой культуры дает возможность судить о степени влияния телевизионной продукции на формирование норм общественной морали.

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

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

В ходе реализации дисциплины Б1.Б.32 «Культура делового общения» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Табл. 4.1

Тема	Методы текущего контроля успеваемости
1. Общение как процесс развития деловых отношений	<i>опрос, тестирование</i>
2. Основные категории дисциплины	<i>опрос, тестирование</i>
3. Логическая культура деловой речи	<i>опрос, тестирование</i>
4. Формы делового общения	<i>опрос, тестирование</i>
5. Стратегии и тактики делового общения	<i>опрос, тестирование</i>
6. Деловой этикет	<i>опрос, тестирование</i>
7. Национальный этикет в деловом общении	<i>опрос, тестирование</i>
8. Культура делового общения в телевизионном дискурсе	<i>опрос, тестирование</i>

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы:

Табл. 4.2

Код компетенции	Наименование компетенции	Этап формирования	Предшествующие и последующие этапы (с указанием дисциплин)
УК ОС-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках для решения задач профессиональной деятельности	2	<p><u>Этап 1:</u> Б1.Б.4 Психология</p> <p><u>Этап 2:</u> Б1.В.ДВ.6.1 Управление персоналом Б1.В.ОД.11 Актуальные проблемы государственного и муниципального управления Б1.Б.29.2 Национальная безопасность</p> <p><u>Этап 3:</u> Б1.Б.16 Управление организацией (предприятием) Б1.В.ОД.9 Документационное обеспечение управления</p>

4.2 Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Показатели, критерии и шкалы оценивания компетенций

Показатели компетенций на различных этапах их формирования в процессе изучения дисциплины:

Табл. 4.3

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках для решения задач	УК ОС-4.1	Способность провести деловую встречу (публичное выступление) на русском языке
		УК ОС-4.2	Способность вести деловую переписку на русском языке Способность провести деловую встре-

	профессиональной деятельности	УК ОС-4.3 УК ОС-4.4	чу (публичное выступление) на иностранном языке Способность провести деловую переписку на иностранном языке
--	-------------------------------	----------------------------	--

Критерием оценивания компетенции является положительный результат по оценочным средствам. Описание шкал оценивания находится в п. 4.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.

Табл. 4.4

Раздел дисциплины, промежуточная аттестация	Формируемые компетенции	Оценочные средства	Шкала оценивания
1 - 3	УК ОС-4	Тест, Опрос	10-балльная выполнил / не выполнил
4 - 6			10-балльная выполнил / не выполнил
7 - 8		Тест, Опрос	10-балльная выполнил / не выполнил
зачет			Билет для зачета

Типовые оценочные материалы

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

- при проведении занятий лекционного типа: устный опрос;
- при проведении занятий семинарского типа: устный опрос, тестирование, круглые столы, дискуссии, контрольные работы;

На занятиях для решения воспитательных и учебных задач применяются следующие формы интерактивной работы: диалого-дискуссионное обсуждение проблем, поисковый метод, исследовательский метод, деловые игры, разбор конкретных ситуаций.

4.2.2. Промежуточная аттестация проводится в форме собеседования по вопросам.

Материалы текущего контроля успеваемости:

1. Тесты.
2. Тренинги.
3. Контрольные вопросы для самопроверки.
4. Перечень вопросов для подготовки к зачету.
5. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины.

Тестовые задания по дисциплине (примеры):

1. **Индуктивный метод преподнесения материала**
 - 1.1. сопоставление различных явлений, событий, фактов.
 - 1.2. изложение материала от частного к общему.

- 1.3. изложение материала в хронологической последовательности.
- 2. **Тропами называются слова и выражения, употребленные в**
 - 2.1. переносном значении.
 - 2.2. прямом значении.
 - 2.3. публичной речи.
- 3. **Спор – это**
 - 3.1. процесс обмена противоположными мнениями, столкновение мнений, разногласие.
 - 3.2. обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу.
 - 3.3. межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами.
- 4. **Резкое выступление против кого-либо, оскорбительная речь, называется**
 - 4.1. инверсия.
 - 4.2. инвектива.
 - 4.3. антитеза.
- 5. **Логическое речевое доказательство включает три взаимосвязанных элемента:**
 - 5.1. факт, рассуждение, опровержение.
 - 5.2. вопрос, ответ, утверждение.
 - 5.3. тезис, аргумент, демонстрация.

Контент банка тестовых заданий находится на кафедре правоведения.

Тренинг 1, Тема 4

Тренинг – запись деловой беседы по теме: «Проблемы муниципального образования» и анализ выступлений студентов

Цель игры – научиться создавать текст публичной речи, грамотно излагать свои мысли, находить пути решения социальных проблем, умение договориться с партнером.

Участники готовят выступления, записывают на видеокамеру, затем совместно оценивают полученные результаты

Тренинг 2 (деловая игра) Тема 4

Переговоры как средство разрешения конфликта

Цель игры – научиться избегать конфликтных ситуаций, активизировать рационализаторскую, инновационную деятельность.

Каждый участник в соответствии со своей ролью готовит соответствующие документы и устные выступления. Оценивается умение использования участниками игры аргументации, контр аргументации, налаживание деловых контактов, умение избегать конфликтных ситуаций.

Типовые оценочные материалы по темам

Контрольные вопросы для самопроверки.

Тема 1

- 1.Какие законы действуют в сфере делового общения?
- 2.Каковы организационные правила проведения деловых бесед?

3. Что понимают под коммуникативной позицией говорящего?
4. Сформулируйте речевые аспекты деятельности руководителя.

Тема 2

1. В чем заключаются различия между понятиями «знак» и «символ»?
2. Какова роль мимики и жеста в произнесении публичной речи?
3. Какие существуют способы кодирования невербальной коммуникации?
4. Укажите функции речевого воздействия.

Тема 3

1. Какую роль в построении текста публичной речи играет знание законов диалектической и формальной логики?
2. Что такое аргумент, довод, доказательство в тексте публичной речи?
3. Различие между убеждением и доказыванием.
4. Какие логические ошибки возможны в системе доказательства?
5. Как связана композиция выступления с логикой развития темы?
6. Что такое софистический метод доказательства? Какова его роль в отступлении от задач спора?

Тема 4

1. Какие законы действуют в сфере делового общения?
2. Каковы организационные правила проведения деловых бесед?
3. Что понимают под коммуникативной позицией говорящего?
4. Сформулируйте речевые аспекты деятельности руководителя.

Тема 5

1. Какие стили делового общения Вы знаете?
2. Укажите особенности деловой беседы?
3. Назовите этапы ведения переговорного процесса.
4. В чем различие понятий: дискуссия, полемика, дебаты, прение?
5. Каковы основные требования к процессу ведения спора?
6. Перечислите барьеры, препятствующие взаимопониманию в деловом общении.

Тема 6

1. Что представляет собой процесс коррупции?
2. Укажите способы и виды моббинга.

3.Какие законодательные меры направлены против коррупционной деятельности?

Тема 7

- 1.Какую классификацию деловых культур предложил Р.Д. Льюис?
- 2.Какие национальные особенности присущи людям разных стран?
- 3.Что характерно для делового поведения россиян?

Тема 8

- 1.В чем заключаются технологии манипулирования общественным сознанием в телевизионной коммуникации?
- 2.Укажите критерии оценки качественной телевизионной продукции
- 3.Дайте характеристику новостному выпуску (предмет обсуждения, тема сообщения, своевременность, близость места события)

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

- 1.Деловое общение как коммуникативный процесс
- 2.Типы делового общения
- 3.Аспекты делового общения
- 4.Стили делового общения
- 5.Ценности как основная категория делового общения
- 6.Логико-речевое доказательство в деловом общении
- 7.Законы формальной логики в деловой коммуникации
- 8.Оценочные аргументы в системе делового общения
9. Особенности организации и проведения деловых бесед и совещаний.
10. Особенности организации и проведения дискуссии, диспута, полемики.
11. Конфликт в деловом общении. Способы его предотвращения.
12. Спор как вид делового общения Опровержение позиции оппонента.
- 13 Барьеры деловых отношений
14. Речевые стратегии современной деловой речи.
15. Невербальная культура делового общения
16. Семиотика вербальной и невербальной коммуникации
17. Понятие «речевая стратегия» и «речевая тактика». Виды речевых стратегий и тактик
18. Параметрическая модель культуры Г.Хофстеде
19. Коммуникативная модель культуры Э.Холл

20. Деловой этикет. Структура этикета.
21. Роль телевизионной коммуникации в формировании деловой культуры
22. Национальные особенности делового этикета
23. Приемы и уловки в процессе ведения спора
24. Требования, предъявляемые к спору

4.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Оценочные средства (формы текущего и промежуточного контроля)	Показатели оценки	Критерии оценки
Устный опрос (по вопросам для устного опроса на семинарах)	Корректность и полнота ответов	Полный, развернутый и подкрепленный языковыми примерами ответ – 2 балла Неполный ответ – 1 балл Неверный ответ – 0 баллов
Защита проектов	Презентация по итогам разработки проекта защищена на семинарском занятии	Презентация выполнена без ошибок – 25 баллов Презентация выполнена полностью, но отдельные фрагменты презентации содержат ошибки, защищены не все позиции презентации – 15 баллов Задание не выполнено – 0 баллов
Собеседование по терминам	Знание понятийно-терминологического аппарата дисциплины	Каждый студент дает определение 10-ти терминам. Каждый правильно истолкованный термин – 1 балл
Тестирование	Процент правильных ответов на вопросы теста	Менее 60% – 0 баллов 61 – 75% – 6 баллов 76 – 90% – 8 баллов 91 – 100% – 10 баллов
Зачет	Корректность и полнота ответа с опорой на терминологический аппарат дисциплины	Полный иллюстрированный ответ – 8 баллов Неполный ответ – 6 баллов Неполный ответ и незнание понятийно-терминологического аппарата дисциплины – 0 баллов

5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Занятия по дисциплине проводятся в следующей форме:

Лекция – один из методов устного изложения материала. Слово «лекция» имеет латинское происхождение и в переводе на русский язык означает «чтение». Традиция изложения материала путем дословного чтения заранее написанного текста восходит к средневековым университетам. Важным моментом в проведении лекции является предупреждение пассивности студентов и обеспечение активного восприятия и осмысления ими новых знаний. Определяющее значение в решении этой задачи имеют два дидактических условия:

1) изложение материала педагогом должно быть содержательным в научном отношении, живым и интересным по форме;

2) в процессе устного изложения знаний необходимо применять особые педагогические приемы, возбуждающие мыслительную активность студентов и способствующие поддержанию их внимания

Один из этих приемов – *создание проблемной ситуации*. Самым простым в данном случае является достаточно четкое определение темы нового материала и выделение тех основных вопросов, в которых надлежит разобраться студентам.

Термин **«практическое занятие»** используется в педагогике как родовое понятие, включающее такие виды, как лабораторную работу, семинар в его разновидностях. Аудиторные практические занятия играют исключительно важную роль в выработке у студентов навыков применения полученных знаний для решения практических задач в процессе совместной деятельности с преподавателями.

Если лекция закладывает основы научных знаний в обобщенной форме, практические занятия призваны углубить, расширить и детализировать эти знания, содействовать выработке навыков профессиональной деятельности. Практические занятия развивают научное мышление и речь студентов, позволяют проверить их знания, в связи с чем, упражнения, семинары, лабораторные работы выступают важным средством достаточно оперативной обратной связи.

Для успешной подготовки к практическим занятиям студенту невозможно ограничиться слушанием лекций. Требуется предварительная самостоятельная работа студентов по теме планируемого занятия. Не может быть и речи об эффективности занятий, если студенты предварительно не поработают над конспектом, учебником, учебным пособием, чтобы основательно овладеть теорией вопроса.

Практические занятия служат своеобразной формой осуществления связи теории с практикой. Структура практических занятий в основном одинакова — вступление преподавателя, вопросы студентов по материалу, который требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, заключительное слово преподавателя. Разнообразие возникает в основной, собственно практической части, доклады, дискуссии, тренировочные упражнения, решение задач, наблюдения, и т. д.

Семинарские занятия как форма обучения имеют давнюю историю, восходящую к античности. Само слово "семинар" происходит от латинского "seminarium" - рассадник и связано с функциями "посева" знаний, передаваемых от учителя к ученикам и "прорастающих" в сознании учеников, способных к самостоятельным суждениям, к воспроизведению и углублению полученных знаний.

В современной высшей школе семинар является одним из основных видов практических занятий. Он представляет собой средство развития у студентов культуры научного мышления. Семинар предназначен для углубленного изучения дисциплины, овладения методологией научного познания. Главная цель семинарских занятий - обеспечить студентам возможность овладеть навыками и умениями использования теоретического знания применительно к особенностям изучаемой отрасли. На семинарах решаются следующие педагогические задачи:

- развитие творческого профессионального мышления;
- познавательная мотивация;
- профессиональное использование знаний в учебных условиях.

Кроме того, в ходе семинарского занятия преподаватель решает и такие частные задачи, как:

- повторение и закрепление знаний;
- контроль;
- педагогическое общение.

Для подготовки к семинарским занятиям студенты имеют доступ к электронным правовым базам «Кодекс», «Гарант», «Консультант» в интернет-классе научной библиотеки СЗИУ, а также к электронной полнотекстовой базе журнальных статей «Интегрум» с сайта научной библиотеки СЗИУ РАНХиГС.

Интерактивные методы на лекциях

Интерактивное обучение обеспечивает взаимопонимание, взаимодействие, взаимообогащение. Интерактивные методики ни в коем случае не заменяют лекционный материал, но способствуют его лучшему усвоению и, что особенно важно, формируют мнения, отношения, навыки поведения.

«Мозговая атака», «мозговой штурм» – это метод, при котором принимается любой ответ обучающегося на заданный вопрос. Важно не давать оценку высказываемым точкам зрения сразу, а принимать все и записывать мнение каждого на доске или листе бумаги. Участники должны знать, что от них не требуется обоснований или объяснений ответов. «Мозговой штурм» – это простой способ генерирования идей для разрешения проблемы. Во время мозгового штурма участники свободно обмениваются идеями по мере их возникновения, таким образом, что каждый может развивать чужие идеи.

Мини-лекция является одной из эффективных форм преподавания теоретического материала. Перед объявлением какой-либо информации преподаватель спрашивает, что знают об этом студенты. После предоставления какого-либо утверждения преподаватель предлагает обсудить отношение студентов к этому вопросу.

Презентации с использованием различных вспомогательных средств с обсуждением.

К интерактивным методам относятся презентации с использованием различных вспомогательных средств: доски, книг, видео, слайдов, компьютеров и т.п. Интерактивность обеспечивается процессом последующего обсуждения.

Обратная связь - Актуализация полученных на лекции знаний путем выяснения реакции участников на обсуждаемые темы.

Лекция с заранее объявленными ошибками позволяет развить у обучаемых умение оперативно анализировать профессиональные ситуации, выступать в роли экспертов, оппонентов, рецензентов, выделять неверную и неточную информацию.

Интерактивные методы на практических занятиях (семинарах)

Разминка способствует развитию коммуникативных навыков (общению). Она должна быть уместна по содержанию, форме деятельности и продолжительности. Вопросы для разминки не должны быть ориентированы на прямой ответ, а предполагают логическую цепочку из полученных знаний, т.е. конструирование нового знания.

Дискуссия – одна из важнейших форм коммуникации, плодотворный метод решения спорных вопросов и вместе с тем своеобразный способ познания. Дискуссия предусматривает обсуждение какого-либо вопроса или группы связанных вопросов компетентными лицами с намерением достичь взаимоприемлемого решения. Дискуссия является разновидностью спора, близка к полемике, и представляет собой серию утверждений, по очереди высказываемых участниками.

Деловая или ролевая игра. Имитируются реальные условия, отрабатываются конкретные специфические операции, моделируется соответствующий рабочий процесс.

Табл. Схема расчета рейтинговых баллов по дисциплине

Недели	Виды учебных					Компенсирующие	Промежуточная	Итого (макси-
		Защи-	Тестиро-	Собесе-	Устный опрос			

	занятий (лек- ции/семина ры)		та проект- тов	вание	дование по терми- нам	(по вопросам и заданиям)	задания (сверх рас- четных 100 баллов)	аттестация	мально- расчет-ное количе- ство бал- лов)
Кол-во бал- лов за 1 вид меропри- ятия		0,5-1 балл	-25 баллов	0-10 бал- лов	0-10 бал- лов	0-2 балла за устный ответ			
1	Лекция	0,5							
2	Лекция	0,5							
2	Лекция	0,5							
3	Семинар 1	1				0-2			
4	Семинар 2	1				0-2			7,5 баллов Σ за 4 неде- ли
5	Лекция	0,5							
6	Лекция	0,5							
7	Семинар 3	1	0-25			0-2			
7	Семинар 4	1				0-2			
8	Лекция	0,5							40 баллов Σ за 8 недель
9	Семинар 5	1				0-2			
9	Семинар 6	1				0-2			
	Текущий контроль 1*								
10	Лекция	0,5							
10	Семинар 7	1				0-2			
11	Семинар 8	1				0-2			
11	Лекция	0,5							
12	Семинар 9	1				0-2			
12	Семинар 10	1				0-2			59 баллов Σ за 12 недель
13	Лекция	0,5							
14	Семинар 11	1				0-2			
14	Семинар	1				0-2			

	12								
15	Лекция	0,5							
16	Семинар 13	1		0-10		0-2			
16	Семинар 14	1			0-10	0-2			92 балла Σ за 16 недель
	Текущий** контроль 2								
Всего за се- местр (бал- лов)		19	25	10	10	28		8	100

*Количество баллов, достаточное для аттестации текущего контроля

**Количество баллов, достаточное для возможного освобождения от промежуточной аттестации

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

6.1 Основная учебная литература:

1. Стародубцев В.Ф. Межкультурная коммуникация в бизнесе и предпринимательстве: Поиск деловой идентичности. М.:Экономика, 2013.
2. Чудинов А.П. Деловое общение. - М.:Флинта [и др.], 2016.
3. Чудинов А.П. Деловое общение [Электронный ресурс]. - М.:Флинта [и др.]. 2015 - <http://idp.nwipa.ru:2228/rea>
4. Чудинов А.П. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - 3-е изд., стер. - Электрон. дан. - М. : Флинта [и др.], 2015. - <http://ibooks.ru/reading.php?productid=344685>

6.2 Дополнительная учебная литература:

1. Виговская М.Е. Психология делового общения. М.:Да[Электронный ресурс]. - Дашков и К, 2014. - <http://idp.nwipa.ru>
2. Маньковская З.В. Английский язык в ситуациях повседневного делового общения. М.:ИНФРА-М, 2016.
3. Титова Л.Г. Технологии делового общения. М.:ЮНИТИ, 2013.

6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Описание системы оценивания

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 28 августа 2014 г. №168 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний студентов». БРС по дисциплине

плине отражена в схеме расчетов рейтинговых баллов (далее – схема расчетов (табл. 9)). Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета. Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине и является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

На основании п. 14 Положения о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС в институте принята следующая шкала перевода оценки из многобалльной системы в пятибалльную:

Табл. Расчет итоговой рейтинговой оценки:

от 51 до 60 баллов	«удовлетворительно» (E)
от 61 до 65 баллов	«удовлетворительно» (D)
от 66 до 77 баллов	«хорошо» (C)
от 78 до 85 баллов	«хорошо» (B)
от 86 до 100 баллов	«отлично» (A)

Табл. Шкала перевода оценки из многобалльной в систему «зачтено»/ «не зачтено»:

от 0 до 50 баллов	«не зачтено»
от 51 до 100 баллов	«зачтено»

6.4 Нормативные правовые документы

1. <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики
2. <http://www.consultant.ru/>-Консультант плюс
3. <http://www.garant.ru/> - Гарант

6.5 Интернет-ресурсы

1. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс» http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76
2. Научно-практические статьи по экономике и финансам Электронной библиотеки ИД «Гребенников» http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76
3. Статьи из журналов и статистических изданий Ист Вью http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76
4. Электронно-библиотечная система «Айбукс»
5. Электронная библиотека ИД «Гребенников»
6. East View Information Services, Inc. (Ист-Вью)
7. Энциклопедии и справочники компании Рубрикон
8. Polpred.com Обзор СМИ.
9. EBSCO Publishing - доступ к журналам таких издательств как Blackwell publishers, Springer, Elsevier, Harvard business school, Taylor and Francis, Academy of Management, Transaction publishers, American institute of physics, University of california press и многие другие.
10. Мировое издательство Emerald eJournals Premier - электронное собрание рецензируемых журналов по всем основным дисциплинам менеджмента
11. Архив научных журналов 2011 Cambridge Journals Digital Archive Complete Collection издательства Cambridge University Press: <http://journals.cambridge.org/action/displaySpecialPage?pageId=3092&archive=3092>
12. Международное издательство SAGE Publications (штаб-квартиры в США, Великобритании (Лондон), Индии)
13. Американское издательство Annual Reviews
14. Oxford Journals Archive - архив политематических научных журналов издательства Oxford University Press.

15. T&F 2011 Journal Archives Collection - архив научных журналов издательства Taylor and Francis.
16. The American Association for the Advancement of Science (AAAS) - цифровой архив статей журнала Science.
17. Nature journal Digital archive - цифровой архив журнала Nature издательства Nature Publishing Group.
18. <http://vestnik.uapa.ru/en/issue/2012/01/38/> - Вопросы управления
19. www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
20. www.nns.ru / - Национальная электронная библиотека
21. www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
22. <http://www.uecs.ru/> - Управление экономическими системами
23. www.biznes-karta.ru / - Агентство деловой информации «Бизнес-карта»
24. www.rbs.ru / - Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»
25. www.aport.ru / - Поисковая система
26. www.busineslearning.ru / - Система дистанционного бизнес образования
27. <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики
28. <http://www.consultant.ru/>-Консультант плюс
29. <http://www.garant.ru/> - Гарант

6.6 Иные источники

1. EBSCO Publishing - доступ к журналам таких издательств как Blackwell publishers, Springer, Elsevier, Harvard business school, Taylor and Francis, Academy of Management, Transaction publishers, American institute of physics, University of california press и многие другие.
2. Мировое издательство Emerald eJournals Premier - электронное собрание рецензируемых журналов по всем основным дисциплинам менеджмента
3. Архив научных журналов 2011 Cambridge Journals Digital Archive Complete Collection издательства Cambridge University Press: <http://journals.cambridge.org/action/displaySpecialPage?pageId=3092&archive=3092>
4. Международное издательство SAGE Publications (штаб-квартиры в США, Великобритании (Лондон), Индии)
5. Американское издательство Annual Reviews
6. Oxford Journals Archive - архив политематических научных журналов издательства Oxford University Press.
7. T&F 2011 Journal Archives Collection - архив научных журналов издательства Taylor and Francis.
8. The American Association for the Advancement of Science (AAAS) - цифровой архив статей журнала Science.
9. Nature journal Digital archive - цифровой архив журнала Nature издательства Nature Publishing Group.

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

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	Культура делового общения	Тематические аудитории специальности «Экономическая безопасность», Компьютерные классы. Иные аудитории Факультета таможенного администрирования и безопасности (в соответствии с расписанием занятий), оснащенные средствами мультимедиа и досками Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Кабинеты, оснащенные макетами, наглядными учебными пособиями, и другими техническими средствами и оборудованием, обеспечивающими реализацию проектируемых результатов обучения	Оснащены рабочими станциями ПК, средствами мультимедиа и досками. Звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие прослушивание материалов в формате MP3, WMA, а также просмотр видеоматериалов. Программное обеспечение Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового материала, графических иллюстраций, презентаций.	Лицензионное соглашение с Microsoft Windows 10 SBR003-1706010146-42 от 07.07.2017 по 31.07.2018 Microsoft Office Professional 2016 SBR003-1706010146-42 от 07.07.2017 по 31.07.2018

Информационные справочные системы

1. <http://sziu.ranepa.ru/component/zoo/vhod-v-elektronnyu-informacionno-obrazovatelnyu-sredu> - Электронная информационно-образовательная среда
2. http://nwipa.ru/cat/avesta_elcat.php - Автоматизированная информационная библиотечная система
3. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/search/basic?vid=1&sid=5d27f7d7-ba85-44b2-9c74-d2a5fc97f07b%40sessionmgr102> – научная библиотека СЗИУ РАНХиГС
4. <https://ibooks.ru/home.php?routine=bookshelf> - электронно-библиотечная система БС Айбукс
5. <https://e.lanbook.com/> - электронно-библиотечная система Лань
6. <http://www.iprbookshop.ru/> - ЭБС IPRBooks
7. <https://grebennikon.ru/> - ЭБС ИД Гребенников
8. <https://biblio-online.ru/> - ЭБС Юрайт
9. <http://site.ebrary.com/lib/ranepa> - ЭБС Ebrary
10. https://dlib.eastview.com/?jsessionid=aaaQppOIFfNE9_8FcPeaw – ЭБС Российские журналы, статистика