



ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Утверждено:  
на заседании кафедры туризма,  
геоурбанистики и экономической географии  
протокол № 12 от 15 июня 2019 г.  
Зав. кафедрой  / Р.Г. Сафиуллин

Согласовано:  
Председатель УМК географического факультета

 / Ю.В. Фаронова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Дисциплина «Основы деловых коммуникаций»

Часть, формируемая участниками образовательных отношений

**программа бакалавриата**

Направление подготовки  
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки  
Территориальная организация и управление туристско-рекреационной деятельностью

Квалификация  
бакалавр

Разработчик (составитель):  
канд. геогр. наук, доцент



/ И.В. Закиров

Для приема: 2019 г.

Уфа-2019 г.

Составитель: Закиров И.В., канд. геогр. наук, доцент кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры протокол № 12 от «15» июня 2019 г.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

## Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	6
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	13
4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине	13
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине	15
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	34
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	34
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы	34
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	36
7. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	4

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций**

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

<b>Категория (группа) компетенций (при наличии ОПК)</b>	<b>Формируемая компетенция (с указанием кода)</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>	<b>Результаты обучения по дисциплине</b>
	ПК-3. Способен организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности	ПК-3.1 Применяет правила делового этикета в целях эффективного взаимодействия с участниками туристского рынка	Знать делового этикета
		ПК-3.2 Применяет методику территориальной оценки размещения участников туристского рынка	Уметь применять методику территориальной оценки размещения участников туристского рынка и деловой коммуникации между ними
		ПК-3.3 Определяет решения по организации и управлению обслуживанием в туристской индустрии	Владеть навыками принятия решения по организации и управлению обслуживанием в туристской индустрии

## **2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Основы деловых коммуникаций» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре.

Цель изучения дисциплины: получение студентами теоретических и практических знаний об основных понятиях, категориях культуры делового общения; характерных способах и приемах отбора языкового материала в соответствии с различными видами делового общения; конкретных психологических методах и технологиях коммуникативного процесса; деловом этикете.

**3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)**

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины «Основы деловых коммуникаций» на 5 семестр

очная форма обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3/108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	37,2
лекций	18
практических/ семинарских	18
лабораторных	-
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	1,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	45
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (контроль)	25,8

Форма контроля:

экзамен 5 семестр

## СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Основы деловых коммуникаций» на 3 курс

заочная форма обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3/108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	9,7
лекций	4
практических/ семинарских	4
лабораторных	-
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	1,7
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	89,3
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (контроль)	25,8

Форма контроля:

экзамен \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ курс

контрольная работа 3 курс

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)					Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости
		Всего	ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Модуль 1. Основы деловой коммуникации</b>									
1.	Деловая коммуникация как социальная проблема	13	3	3		7	1, 2, 4, 6	подготовка к практическому занятию, семинару, написание реферата	семинар, практическое задание, реферат
2.	Информационная сторона коммуникации	14	3	3		8	3, 5, 6	подготовка к практическому занятию, семинару, написание реферата	семинар, практическое задание, реферат
3.	Механизмы воздействия в процессе деловой коммуникации	13	3	3		7	1, 2, 3, 4, 6	подготовка к практическому занятию, семинару, написание реферата	семинар, практическое задание, реферат
<b>Модуль 2. Особенности делового общения</b>									
4.	Деловое общение как единство коммуникации и интеракции	14	3	3		8	2, 3, 6	подготовка к практическому занятию, семинару, тестированию	семинар, практическое задание, тестирование
5.	Восприятие и понимание в деловом общении	13	3	3		7	3, 4, 5, 6	подготовка к практическому занятию, семинару, тестированию	семинар, практическое задание, тестирование
6.	Деловая дискуссия, полемика, спор в деловом общении	14	3	3		8	1, 3, 6	подготовка к практическому занятию, семинару, тестированию	семинар, практическое задание, тестирование
Экзамен									
<b>Всего часов:</b>			<b>18</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>45</b>			

### Описание основных разделов дисциплины

Деловая коммуникация как социальная проблема Роль и сущность общения. Цели, функции и виды общения. Основы делового этикета и имидж делового человека. Роль секретаря в организации делового общения.

Информационная сторона коммуникации Искусство эффективно говорить (Умение выступать, Умение вести диалог). Искусство слу-



шать (Понятие и Виды слушания).

Механизмы воздействия в процессе деловой коммуникации Основные ошибки, допускаемые в процессе слушания в деловом общении. Навыки хорошего слушателя). Язык телодвижений в деловом общении (Общее представление о языке телодвижений. Типы жестов. Зоны и территории Жестикуляция и значение жестов).

Деловое общение как единство коммуникации и интеракции Письменное деловое общение (Особенности официально-деловой письменной речи. Этика письменной деловой коммуникации. Личная документация. Организационно-распорядительная документация.

Восприятие и понимание в деловом общении Информационно-справочная документация. Официальные письма. Основные виды письменных сообщений. Электронная деловая коммуникация). Телефонное общение (Телефонный имидж. Как отвечать на звонки. Как эффективно слушать. Техника завершения разговора. Как подготовиться к телефонному разговору. Правила «хорошего тона» при разговоре по телефону. Типичные ошибки при разговоре по телефону).

Деловая дискуссия, полемика, спор в деловом общении.

#### 4. Фонд оценочных средств по дисциплине

##### 4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и формулировка компетенции.

ПК-3. Способен организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		2 («Не удовлетворительно»)	3 («Удовлетворительно»)	4 («Хорошо»)	5 («Отлично»)
ПК-3.1 Применяет правила делового этикета в целях эффективного взаимодействия с участниками туристского рынка	Знать деловой этикет	Объем знаний оценивается на 44 и ниже баллов от требуемых. Фрагментарные представления о деловом этикете	Объем знаний оценивается от 45 до 59 баллов от требуемых. Неполные представления о деловом этикете	Объем знаний оценивается от 60 до 79 баллов от требуемых. Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о деловом этикете	Объем знаний оценивается от 80 до 110 баллов от требуемых. Сформированные систематические представления о деловом этикете
ПК-3.2 Применяет методику территориальной оценки размещения участников туристского рынка	Уметь применять методику территориальной оценки размещения участников туристского рынка и деловой коммуникации между ними	Объем знаний оценивается на 44 и ниже баллов от требуемых. Фрагментарные умения применять методику территориальной оценки размещения участников туристского рынка и деловой коммуникации между ними	Объем знаний оценивается от 45 до 59 баллов от требуемых. В целом успешное, но не систематическое умение применять методику территориальной оценки размещения участников туристского рынка и деловой коммуникации между ними	Объем знаний оценивается от 60 до 79 баллов от требуемых. В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение применять методику территориальной оценки размещения участников туристского рынка и деловой коммуникации между ними	Объем знаний оценивается от 80 до 110 баллов от требуемых. Сформированное умение применять методику территориальной оценки размещения участников туристского рынка и деловой коммуникации между ними

ПК-3.3 Определяет решения по организации и управлению обслуживанием в туриндустрии	Владеть навыками принятия решения по организации и управлению обслуживанием в туриндустрии	Объем знаний оценивается на 44 и ниже баллов от требуемых. Фрагментарное владение навыками принятия решения по организации и управлению обслуживанием в туриндустрии	Объем знаний оценивается от 45 до 59 баллов от требуемых. В целом успешное, но не систематическое владение навыками принятия решения по организации и управлению обслуживанием в туриндустрии	Объем знаний оценивается от 60 до 79 баллов от требуемых. В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение навыками принятия решения по организации и управлению обслуживанием в туриндустрии	Объем знаний оценивается от 80 до 110 баллов от требуемых. Сформированное владение навыками принятия решения по организации и управлению обслуживанием в туриндустрии
------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Показатели сформированности компетенции:

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины (*для экзамена*: текущий контроль – максимум 40 баллов; рубежный контроль – максимум 30 баллов, поощрительные баллы – максимум 10).

Шкалы оценивания:

*для экзамена*:

от 45 до 59 баллов – «удовлетворительно»;

от 60 до 79 баллов – «хорошо»;

от 80 баллов до 110 баллов (включая 10 поощрительных баллов) – «отлично».

**4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине**

<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>	<b>Результаты обучения по дисциплине</b>	<b>Оценочные средства</b>
ПК-3.1 Применяет правила делового этикета в целях эффективного взаимодействия с участниками туристского рынка	Знать делового этикета	семинар, практическое задание, тестирование, реферат
ПК-3.2 Применяет методику территориальной оценки размещения участников туристского рынка	Уметь применять методику территориальной оценки размещения участников туристского рынка и деловой коммуникации между ними	семинар, практическое задание, тестирование, реферат
ПК-3.3 Определяет решения по организации и управлению обслуживанием в туриндустрии	Владеть навыками принятия решения по организации и управлению обслуживанием в туриндустрии	семинар, практическое задание, тестирование, реферат

## Рейтинг-план дисциплины

### Основы деловых коммуникаций

(для очной формы обучения)

Направление: 43.03.02 Туризм.

Курс 3, семестр 5

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Раздел 1</b>				
<b>Текущий контроль</b>				<b>20</b>
1. Семинары	7	2	0	14
2. Выполнение практических заданий	2	3	0	6
<b>Рубежный контроль</b>				<b>30</b>
1. Реферат	30	1	0	30
<b>Раздел 2</b>				
<b>Текущий контроль</b>				<b>30</b>
1. Семинары	8	2	0	16
2. Выполнение практических заданий	2	7	0	14
<b>Рубежный контроль</b>				<b>20</b>
1. Тестирование	2	10	0	20
<b>Поощрительные баллы</b>				
1. Активная работа на аудиторных занятиях			0	2
2. Публикация статей			0	3
3. Участие в научных конференциях			0	3
4. Студенческая олимпиада			0	2
<b>Посещаемость (баллы вычитываются из общей суммы набранных баллов)</b>				
1. Посещение лекционных занятий			0	<b>-6</b>
2. Посещение практических занятий			0	<b>-10</b>
<b>Итоговый контроль</b>				
Экзамен				

## ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ТЕСТИРОВАНИЮ

1. Деловая коммуникация как социальная проблема
2. Уровни коммуникации и познания
3. Функции и цели делового общения
4. Информационная сторона коммуникации
5. Перцептивная сторона коммуникации
6. Интерактивная сторона коммуникации
7. Проблема межличностных и интERTипных отношений
8. Коммуникация и общение
9. Общество как социально-коммуникативная система
10. Теория уровней коммуникативного пространства В.В. Гуленко
11. Средства, типы, формы и виды общения
12. Коммуникативные барьеры
13. Вербальная и невербальная коммуникация
14. Условия эффективной коммуникации
15. Социальная перцепция
16. Каузальная атрибуция и ее эффекты
17. Типичные ошибки атрибуции (Г. Келли)
18. Перцептивная компетентность личности
19. Деловое общение как интеракция
20. Деловое общение в контексте социологической теории обмена (Д. Хоманс)
21. Трансактный анализ (Э. Берн)
22. Типы и стратегии взаимодействия в деловом общении
23. Механизмы воздействия в процессе деловой коммуникации
24. Социальное и личное влияние
25. Влияние на установки через поведение: теория диссонанса
26. Изменение установок посредством убеждения
27. Убеждение и невербальная коммуникация
28. Обратная связь в межличностной коммуникации
29. Уровни коммуникации и познания
30. Функции и цели делового общения

### Тесты для итогового контроля

Образец экзаменационного билета:

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Башкирский государственный университет»  
Географический факультет  
Кафедра туризма, георбанистики и экономической географии

#### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

по дисциплине «Территориально-структурный анализ деятельности туркомпаний»  
Направление 05.03.02 География

1. Взаимовыгодное решение в деловых переговорах – это  
А) Победа одной стороны  
В) Компромисс  
С) Интегральное соглашение

D) Взаимные жертвы

2. Наиболее авторитарная роль руководителя в урегулировании межличностного конфликта в организации - это

- A) Арбитр
- B) Третейский судья
- C) Посредник
- D) Наблюдатель

3. Публичный спор на деловую, научную или общественную тему

- A) Диспут
- B) Полемика
- C) Дискуссия
- D) Дебаты

4. Целевая направленность на победу отличает

- A) Дискуссию
- B) Прения
- C) Полемику
- D) Дебаты

5. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников делового совещания - такое ведение совещания предполагает

- A) Административный стиль
- B) Дипломатический стиль
- C) Демократический стиль
- D) Авторитарный стиль

6. При авторитарном стиле ведения сообщения руководитель

- A) Добивается общего согласия
- B) Ищет поддержку среди коллег
- C) Уверенно держит бразды правления
- D) Допускает возражения

7. Конфликт в деловом общении – это

- A) Разногласия сторон
- B) Обострение противоречий
- C) Противоборство
- D) Различие интересов

8. Самая длительная стадия организационного конфликта – это

- A) Спад конфликта
- B) Развертывание конфликта
- C) Кульминация конфликта
- D) Затухание конфликта

9. Оптимальным вариантом изменений в организации является

- A) Своевременное разрешение противоречий
- B) Отсутствие конфликтов
- C) Конфликт как катализатор обновления
- D) Устранение конкуренции в организации

10. Является ли победа одной и поражение другой стороны разрешением делового конфликта?

- A) Нет, ибо ущемлены интересы одной группы
- B) Да, если победу одержала правая сторона
- C) Да, если проигравшая сторона признала свою неправоту
- D) Да, ибо выигрыш одной стороны всегда приводит в проигрышу другой

*Критерии оценки (в баллах): за каждый правильный ответ 3 балла. Всего 10 тестов. Можно набрать 30 баллов.*

Перевод оценки из 100-балльной в четырехбалльную производится следующим образом:

- отлично – от 80 до 110 баллов (включая 10 поощрительных баллов);
- хорошо – от 60 до 79 баллов;
- удовлетворительно – от 45 до 59 баллов;
- неудовлетворительно – менее 45 баллов.

### **Темы контрольных работ (для заочной формы обучения)**

1. Коммуникация и общение
2. Общество как социально-коммуникативная система
3. Теория уровней коммуникативного пространства В.В. Гуленко
4. Средства, типы, формы и виды общения
5. Коммуникативные барьеры
6. Вербальная и невербальная коммуникация
7. Условия эффективной коммуникации
8. Социальная перцепция
9. Каузальная атрибуция и ее эффекты
10. Типичные ошибки атрибуции (Г. Келли)
11. Перцептивная компетентность личности
12. Деловое общение как интеракция
13. Деловое общение в контексте социологической теории обмена (Д. Хоманс)
14. Трансактный анализ (Э. Берн)
15. Типы и стратегии взаимодействия в деловом общении
16. Механизмы воздействия в процессе деловой коммуникации
17. Социальное и личное влияние
18. Влияние на установки через поведение: теория диссонанса
19. Изменение установок посредством убеждения
20. Убеждение и невербальная коммуникация
21. Обратная связь в межличностной коммуникации
22. Уровни коммуникации и познания
23. Функции и цели делового общения

### **Критерии оценивания контрольной работы**

**Зачтено** ставится, если работа выполнена самостоятельно, имеет творческий характер, выполнена в полном соответствии с требованиями. Собран, обобщен и проанализирован достаточный объем теоретических и нормативно-правовых источников, специальной литературы по направлению подготовки и теме контрольной работы. Собран, обобщен и проанализирован достаточный объем статистической информации. Представлены прочие практические материалы, позволившие всесторонне изучить тему исследования. Работа хорошо оформлена и своевременно представлена руководителю, полностью соответствует требованиям, предъявляемым к содержанию и оформлению курсовых работ. Тема полностью рас-



крыта. На защите освещены все вопросы исследования, ответы студента на вопросы профессионально грамотны, исчерпывающие, подкрепляются выводами, отраженными в работе.

**Незачтено** ставится, если содержание контрольной работы не раскрывает тему, вопросы изложены бессистемно и поверхностно, нет анализа практического материала, основные положения и рекомендации не имеют обоснования; работа не оригинальна, основана на компиляции публикаций по теме; при написании и защите работы студентом продемонстрирован неудовлетворительный уровень развития компетенций. КР несвоевременно представлена руководителю, не в полном объеме по содержанию и оформлению соответствует предъявляемым требованиям; на защите студент показал поверхностные знания по исследуемой теме, отсутствие представлений об актуальных проблемах по теме работы, плохо отвечал на вопросы.

## **Тематика семинарских заданий**

### **Тема 1. Деловая коммуникация как социальная проблема**

Понятие общения. Коммуникация. Межличностные отношения. Социальная коммуникация. Идентификация, Стереотипизация, Рефлексия. Общение как деятельность.

Функции и цели общения. Общение как практическая необходимость и как самоцель.

Виды и уровни общения. Императивное общение. Манипулятивное общение. Диалогическое общение. Социально-ролевое общение.

Коммуникация как межпредметная проблема. Роль социологии, социальной психологии и соционики в раскрытии закономерностей коммуникации.

### **Тема 2. Информационная сторона коммуникации**

Специфика коммуникативного процесса между людьми. Модель коммуникативного процесса. Вербальная и невербальная коммуникация. Коммуникативные средства общения и экспрессивный репертуар человека.

Условия эффективной коммуникации.

Уровни коммуникативного пространства: физический, психологический, социальный, интеллектуальный. Теория уровней коммуникативного пространства В.В. Гуленко. Деловое общение, информационный обмен и уровни коммуникации.

### **Тема 3. Перцептивная и интерактивная сторона коммуникации**

Роль межличностного восприятия и взаимопонимания в процессе общения. Индивидуальные, социальные и интеллектуальные факторы восприятия информации.

Структура и механизмы социальной перцепции: идентификация, каузальная атрибуция, рефлексия, аттракция, стереотипизация. Понимание как результат социальных коммуникаций.

Социально-перцептивный стиль личности: его формирование и развитие. Пути достижения понимания и совместимости на различных уровнях коммуникации.

Межличностное взаимодействие в структуре совместной деятельности и общения. Функционально-ролевая дифференциация. Трансактное взаимодействие Э.Берна: параллельные, перекрестные и скрытые трансакты.

Типы и стратегии взаимодействия. Взаимодействие в системе групповой деятельности. Социально-психологические механизмы воздействия на других людей.

### **Тема 4. Письменное деловое общение**

Особенности официально-деловой письменной речи. Этика письменной деловой коммуникации.

Личная документация. Организационно-распорядительная документация. Информационно-справочная документация.

Официальные письма. Основные виды письменных сообщений. Электронная деловая

коммуникация.

*Критерии оценки семинара (в баллах):*

- 7-8 баллов выставляется, если доклад выполнен на высоком уровне и студент правильно ответил на вопросы;
- 5-6 баллов выставляется, если доклад выполнен на хорошем уровне, студент не смог ответить на некоторые вопросы;
- 3-4 балла выставляется студенту, если доклад выполнен на хорошем уровне и но студент не смог ответить на вопросы;
- 1-2 балла выставляется студенту, если доклад выполнен на удовлетворительном уровне.
- 0 баллов, если студент не готов к семинару.

За участие в диспутах, за дополнения студент может получить дополнительно один балл.

За 1-2 темы максимально можно набрать по 7 баллов, за 3-4 темы – 8 баллов.

### **Практические работы**

1. Роль и сущность общения.
2. Цели, функции и виды общения
3. Основы делового этикета и имидж делового человека.
4. Искусство эффективно говорить. Умение выступать, Умение вести диалог.
5. Искусство слушать.
6. Язык телодвижений в деловом общении.
7. Письменное деловое общение.
8. Телефонное общение.
9. Ведение переговоров.
10. Деловой этикет в зарубежных странах.

*За правильное выполнение каждого задания – 2 балла. Всего можно набрать 20 баллов.*

*Критерии оценки практических заданий:*

2 балла – за правильное выполнение задания, правильные ответы на дополнительные вопросы,

1 балл – за выполнение задания, но есть недостатки, не на все дополнительные вопросы были правильные ответы,

0 баллов - задание не выполнено.

### **Темы рефератов**

1. Как добиться успехов в деловом общении.
2. Жанры деловой речи.
3. Речевая практика политолога. Условия успешного общения.
4. История формирования делового стиля.
5. Служебный речевой этикет в деловом письме.
6. Новые тенденции в практике русского делового письма.
7. Особенности русской и зарубежной школ делового письма.
8. Психологические типы собеседников в общении.
9. Типы слушателей в общении.
10. Искусство задавать вопросы.
11. Телефонный этикет.
12. Типы ораторов.

13. Невербальные средства общения в публичном выступлении.
14. Речевое поведение оратора.
15. Психологические приемы расположения в управленческом общении.
16. Типы руководителей.
17. Преимущества спора.
18. Стратегия оппонента и пропонента в споре.
19. Виды аргументов в споре.
20. Переговоры как альтернативный способ разрешения конфликта.
21. Деловые переговоры и этикет.
22. Методы ведения переговорного процесса.
23. Этика и этикет.
24. Особенности русского речевого этикета
25. Этикетные формулы.
26. Составляющие имиджа делового человека.
27. Этикет деловых приемов.

*Требования к реферату(показатели оценки):*

- 1) содержание работы;
- 2) оформление и информационное сопровождение;
- 3) защита.

*Критерии оценки реферата(в баллах):*

- 29-30 баллов выставляется студенту, если выполнены все требования;
  - 26-28 баллов выставляется студенту, если имеется незначительная ошибка по одному пункту требований;
  - 21-25 баллов выставляется студенту, если имеются незначительные ошибки по двум пунктам требований;
  - 15-20 балл выставляется студенту, если имеются незначительные ошибки по трем пунктам требований;
  - 10-14 баллов выставляется студенту, если имеется ошибка по одному пункту требований;
  - 5-9 баллов выставляется студенту, если имеются ошибки по двум пунктам требований;
  - 0 баллов, если студент не подготовил реферат.
- При грубых ошибках работа отправляется на доработку.

### **Тесты для рубежного контроля**

#### Вариант 1.

1. Взаимовыгодное решение в деловых переговорах – это
  - A) Победа одной стороны
  - B) Компромисс
  - C) Интегральное соглашение
  - D) Взаимные жертвы
2. Наиболее авторитарная роль руководителя в урегулировании межличностного конфликта в организации - это
  - A) Арбитр
  - B) Третейский судья
  - C) Посредник
  - D) Наблюдатель

3. Публичный спор на деловую, научную или общественную тему
- A) Диспут
  - B) Полемика
  - C) Дискуссия
  - D) Дебаты
4. Целевая направленность на победу отличает
- A) Дискуссию
  - B) Прения
  - C) Полемiku
  - D) Дебаты
5. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников делового совещания - такое ведение совещания предполагает
- A) Административный стиль
  - B) Дипломатический стиль
  - C) Демократический стиль
  - D) Авторитарный стиль
6. При авторитарном стиле ведения сообщения руководитель
- A) Добивается общего согласия
  - B) Ищет поддержку среди коллег
  - C) Уверенно держит бразды правления
  - D) Допускает возражения
7. Конфликт в деловом общении – это
- A) Разногласия сторон
  - B) Обострение противоречий
  - C) Противоборство
  - D) Различие интересов
8. Самая длительная стадия организационного конфликта – это
- A) Спад конфликта
  - B) Развертывание конфликта
  - C) Кульминация конфликта
  - D) Затухание конфликта
9. Оптимальным вариантом изменений в организации является
- A) Своевременное разрешение противоречий
  - B) Отсутствие конфликтов
  - C) Конфликт как катализатор обновления
  - D) Устранение конкуренции в организации
10. Является ли победа одной и поражение другой стороны разрешением делового конфликта?
- A) Нет, ибо ущемлены интересы одной группы
  - B) Да, если победу одержала правая сторона
  - C) Да, если проигравшая сторона признала свою неправоту
  - D) Да, ибо выигрыш одной стороны всегда приводит в проигрышу другой

1. В технологии разрешения конфликта заключительный этап - это
  - A) Увеличение социальной дистанции между противниками
  - B) Успокоение противников
  - C) Убеждение сторон в высокой вероятности взаимного проигрыша в случае продолжения конфликта
  - D) Переключение внимания участников с субъекта конфликта на предмет конфликта
  
2. Наиболее оптимальный результат деловых переговоров конфликтующих сторон
  - A) Компромисс
  - B) Социальное партнерство
  - C) Односторонняя уступка
  - D) Поиск новых форм делового взаимодействия
  
3. Модель обсуждения в деловом общении, когда нет четко определенных позиций, то есть все позиции равны, а цель-выявление мнений - это
  - A) Мозговой штурм
  - B) Круглый стол
  - C) Торг
  - D) Дискуссия
  
4. Деловая дискуссия отличается от ссоры и политики
  - A) Отсутствием регламента
  - B) Установкой на победу любой ценой
  - C) Конфликтность
  - D) Стремление к согласованной позиции
  
5. В чем специфика мозгового штурма (в отличии от “круглого стола”)
  - A) Объяснение и доказательство
  - B) Соглашение
  - C) Приоритет новой идеи
  - D) Выявление мнений
  
6. Деловые переговоры, когда в организации индивиды и группы имеют разные взгляды, все они законны и происходит поиск взаимовыгодных соглашений - это
  - A) Компромисс
  - B) Стратегия “выигрыш-проигрыш”
  - C) Уступка
  - D) Плюрализм
  
7. Как называется стадия деловых переговоров, когда многочисленные предложения находятся на столе переговоров и решение не принято (по В. Мастернбруку)
  - A) Тупиковая или финальная фаза
  - B) Подготовительная
  - C) Поисковая фаза
  - D) Фаза первоначального выбора позиции
  
8. Проведение переговоров в кабинете начальника - это нарушение правила ведения дискуссии, которое обозначается как
  - A) Правило равенства
  - B) Правило переговорной комнаты
  - C) Правило безоценочных суждений

D) Правило выслушивания

9. Роль в переговорном процессе, цель которой - обеспечение честного ведения переговоров путем вмешательства квалифицированного специалиста, не имеющего административной власти, называется

- A) Коммуникатор
- B) Арбитр
- C) Реципиент
- D) Посредник

10. Арбитраж - это

- A) Организация сотрудничества и дискуссии конфликтующих сторон
- B) Действия представителя переговаривающейся стороны
- C) Добровольный процесс, где участники конфликта призывают на помощь нейтральную сторону
- D) Ситуация, в которой участники переговорного процесса занимают активную позицию

*Критерии оценки тестов (в баллах): за каждый правильный ответ 2 балла. Можно набрать до 20 баллов.*

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### Основная литература:

1. Александрова, З.А. Профессиональная этика: учебное пособие / З.А. Александрова, С.Б. Кондратьева; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Москва: МПГУ, 2016. - 136 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4263-0462-8; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469398>.
2. Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - Москва :Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00923-2; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552>.
3. Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения: учебное пособие / Т.В. Эксакусто; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. - Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2015. - 161 с.: ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9275-1712-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885>.

#### Дополнительная литература:

4. Кузнецов, И.Н. Деловое общение : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230>.
5. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : МИРБИС :Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404>.

### 5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

1. Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» - <https://elib.bashedu.ru/>
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» - <https://e.lanbook.com/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/>
4. Научная электронная библиотека - elibrary.ru (доступ к электронным научным журналам) - [https://elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp)
5. Электронный каталог Библиотеки БашГУ - <http://www.bashlib.ru/catalogi/>
6. Электронная библиотека диссертаций РГБ - <http://diss.rsl.ru/>
7. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных международных индексов научного цитирования SCOPUS - <http://www.gpntb.ru>.
8. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных международных индексов научного цитирования WebofScience - <http://www.gpntb.ru>

#### Программное обеспечение:

1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
2. Microsoft Office Stand-ard 2013. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.

**6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Наименование учебных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность учебных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p><b>1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа:</b> аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p><b>2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа:</b> аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p><b>3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:</b> аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p><b>4. Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации:</b> аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p><b>5. Помещения для самостоятельной работы:</b> аудитория № 704/1 (гуманитарный корпус); абонемент №8 (читальный зал) (ауд. 815И, гуманитарный корпус)</p>	<p align="center"><b>Аудитория № 812И</b></p> <p>Учебная мебель, доска Проектор Casio XJ-V2 Проекционный экран с электроприводом LumienMasterControl(LMC-100107)128x171см Ноутбук Samsung R530 &lt;NP-R530-JS03&gt; Pent</p> <p align="center"><b>Аудитория № 704/1</b></p> <p>Учебная мебель, доска, персональные компьютеры: Процессор Thermaltake, Intel Core 2 Duo Монитор Acer AL1916W , Window Vista Мышь Logitech (4шт.), Монитор 19" LG L1919S BF Black (LCD&lt;TFT,8ms, 1280*1024,250кд/м,1400:1,4:3 D-Sub), Процессор InWin, Intel Core 2 Duo, Монитор Flatron 700, Процессор «Калмас», Монитор Samsung MJ17ASKN/EDC, Процессор «Intel Inside Pentium 4», клавиатура (4 шт.)</p> <p align="center"><b>Абонемент №8 (читальный зал)</b></p> <p>Учебная мебель, компьютеры в сборе (системный блок Powercool\Ryzen 3 2200G (3.5)\ 8Gb\ A320M \HDD 1Tb\ DVD-RW\450W\ Win10 Pro\ Кл-ра USB\ Мышь USB\ LCD Монитор 21,5"- 3 шт.)</p>	<p>1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.</p> <p>2. Microsoft Office Standard 2013. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.</p>