

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

Утверждено:  
на заседании кафедры  
протокол от «16» мая 2019 г. № 9/1

Зав. кафедрой  /Е.И. Янгирова

Согласовано:  
Председатель УМК института

 /Л.Р. Абзалилова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Деловое общение

Вариативная часть

**программа бакалавриата**

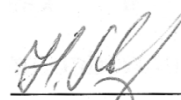
Направление подготовки  
38.03.06 Торговое дело

Направленность (профиль) подготовки  
«Коммерция»

Квалификация  
бакалавр

Разработчик (составитель):

Доцент, к.ф.н.



Н.В.Моджина

Дата приема: 2019 г.

Уфа 2019 г.

Составитель: доцент, к.ф.н. Н.В. Моджина

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления проектами и маркетинга протокол от «16» мая 2019 г. № 9/1

Заведующий кафедрой  /Е.И. Янгирова

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,

протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

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

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,

протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

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

## Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы .....	7
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся).....	7
4. Фонд оценочных средств по дисциплине .....	20
4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	20
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	27
4.3.Рейтинг-план дисциплины.....	30
5.Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	43
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	43
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины .....	45
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	46

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

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)	Примечание
Знания	1. Знать: психологические особенности протекания коммуникативного процесса; психологические особенности делового общения; культурные нормы и ограничения делового общения, связанные с национальными и профессиональными особенностями партнёра для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
	2. Знать: особенности психологической совместимости людей в процессе трудовой деятельности; роль социально-психологических характеристик личности руководителя в процессе управления; основные нормативные и правовые документы, регулирующие трудовые правоотношения и правила подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур и управленческой работы с малыми коллективами	ПК-5 способностью управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами	
	3. Знать: культуру делового спора; закономерности поведения, деятельности, общения и отношений человека включённого в профессиональную группу; технологии введения	ПК-6 способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение	

	переговоров и заключения договоров; технологии ведения продуктивного спора		
Умения	1. Уметь: осуществлять рефлексию в процессе делового общения; выстраивать аргументированную речь; взаимодействовать в групповой работе; анализировать проблемные ситуации делового общения; анализировать конфликтные ситуации; культурные нормы и ограничения делового общения, связанные с национальными и профессиональными особенностями партнёра; закономерности поведения, деятельности, общения и отношений человека включённого в профессиональную группу	ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
	2. Уметь: организовать научную и проектно-технологическую деятельность коллектива; организовать деятельность коллектива исполнителей с позиции их психологической совместимости; способность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	ПК-5 способностью управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами	
	3. Уметь: противостоять стереотипам восприятия партнёра по деловому общению; устанавливать психологический контакт с отдельными собеседниками и аудиторией; проявлять инициативу в общении и управлять диалогом в соответствии с профессиональными целями; системно анализировать поведение партнёров по общению; вести переговоры,	ПК-6 способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение	

	конструктивный спор, кратко и точно выражать свои мысли		
Владения (навыки / опыт деятельности)	1. Владеть: речевым этикетом; основами технологии принятия решения; навыками решения коммуникативных задач; способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
	2. Владеть: способностью свободно пользоваться современными методами сбора, обработки и интерпретации комплексной социальной информации для постановки и решения организационно-управленческих задач в работе с малыми коллективами технологиями; создания благоприятного климата в группе	ПК-5 способностью управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами	
	3. Владеть: необходимыми средствами совершенствования процесса общения; навыками критичного отношения к своей позиции, точке зрения; технологиями убеждающего воздействия; навыками нахождения организационно-управленческого решения в конфликтных ситуациях; навыками поиска продуктивных способов разрешения конфликтов в деловом общении деловой коммуникации; навыками аргументированного изложения собственной точки зрения; ведения дискуссии и полемики; критического восприятия информации	ПК-6 способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение	

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

Дисциплина «Деловое общение» относится к вариативной части.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре.

Целью учебной дисциплины «Деловое общение» является формирование у студентов базовых знаний по основным средствам совершенствования процесса общения; критичного отношения к своей позиции, точке зрения; технологиями убеждающего воздействия; навыками нахождения организационно-управленческого решения в конфликтных ситуациях; поиска продуктивных способов разрешения конфликтов в деловом общении деловой коммуникации; искусством аргументированного изложения собственной точки зрения; ведения дискуссии и полемики; критического восприятия информации.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: «Организационно-управленческий менеджмент», «Русский язык и культура речи».

Дисциплина «Деловое общение» является необходимой для успешного прохождения практики и государственной итоговой аттестации.

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

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины «Деловое общение»

на 3 семестр 2 курса

очной формы обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3/108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	18
практических/ семинарских	18
лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	72
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	

Форма контроля:

зачет 3 семестр 2 курс



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА  
**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины «Деловое общение»

заочной формы обучения

(срок обучения: 5 лет) 3 сессия зачет

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3/108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	12,2
лекций	6
практических/ семинарских	6
лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	91,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	4

Форма контроля:

зачет 3 сессия

№ 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 (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	4	5	6	7	8	9	10
<b>Модуль 1. Психологические основы делового общения</b>								
1.	<b>Тема 1.</b> Понятие общения, цели, функции и виды общения; понятие, виды и формы. Структура общения 1. Понятие общения, цели общения. 2. Функции и виды общения. 3. Понятие, виды и формы делового общения. 4. Структура общения.	2	2		6	Осн.:1-3 Доп.: 1-2	Вопросы для самоконтроля к теме 1(1,2,3)	Устный опрос;  проверка выполнения индивидуальных заданий
2.	<b>Тема 2.</b> Психологические особенности делового общения. Особенности эффективного делового общения  1. Психологические особенности делового общения.	2	2		8	Осн.:1-3	Вопросы для самоконтроля к теме 2(1,2,3)	Устный опрос;доклады

	2. Особенности эффективного делового общения.							
3.	<p><b>Тема 3.</b> Проблема взаимопонимания с учётом национальных и профессиональных особенностей участников общения.</p> <p>1. Проблема взаимопонимания с учётом национальных особенностей участников общения.</p> <p>2. Проблема взаимопонимания с учётом профессиональных особенностей участников общения.</p>	2	2		6	<p>Осн. 1</p> <p>Доп.: 1-5</p>	Вопросы для самоконтроля к теме 3 (1,2,3)	Устный опрос; тестирование
4.	<p><b>Тема 4.</b> Психологические особенности основных стратегий взаимодействия: доминирование, манипулирование, соперничество, партнёрство, содружество</p> <p>1. Общие психологические особенности основных стратегий взаимодействия.</p>	2	2		8	<p>Осн.:1-3</p> <p>Доп.:1-5</p>	Вопросы для самоконтроля к теме 4 (1,2,3)	Письменная контрольная работа

	2. Доминирование как основная стратегия взаимодействия при общении. 3. Манипулирование как стратегия взаимодействия при общении. 4. Соперничество, партнёрство и содружество как стратегия взаимодействия.							
<b>Модуль 2. Особенности делового взаимодействия</b>								
5.	<b>Тема 5.</b> Психология трудового коллектива. Деловой этикет 1. Психология трудового коллектива. 2. Деловой этикет	2	2		6	Осн.:1-3 Доп.:1-5	Вопросы для самоконтроля к теме 5 (1,2,3)	Устный опрос; доклады
6.	<b>Тема 6.</b> Психология управления 1. Понятие психологии управления 2. Искусство психологии управления	2	2		8	Осн.:1-3 Доп.: 1-2	Вопросы для самоконтроля к теме 6 (1,2,3)	Устный опрос; доклады
7	<b>Тема 7.</b> Психологические особенности делового взаимодействия в условиях проблемных ситуаций 1. Основные психологические особенности делового	2	2		6	Осн.: 1-3 Доп.:1-4	Вопросы для самоконтроля к теме 7 (1,2,3)	Устный опрос; доклады

	взаимодействия в условиях проблемных ситуаций 2. Пути преодоления конфликтных моментов в условиях проблемных ситуациях.							
8	<b>Тема 8.</b> Психология конфликта, его роль в деловом общении. Основные приёмы эффективного общения в конфликте 1. Психология конфликта, его роль в деловом общении. 2. Основные приёмы эффективного общения в конфликте	1	2		8	Осн.:1-3 Доп.: 1-2	Вопросы для самоконтроля к теме 8 (1,2,3)	Устный опрос
9	<b>Тема 9.</b> Язык делового общения. Деловая документация 1. Язык делового общения. 2. Понятие и виды деловой документации.	1	1		8	Осн.:1-3 Доп.:1-5	Вопросы для самоконтроля к теме 9 (1,2,3)	Устный опрос; доклады
10	<b>Тема 10.</b> Технологии ведения переговоров, технологии ведения продуктивного спора. Деловая беседа	2	1		8	Осн.:1 Доп.:1-5	Вопросы для самоконтроля к теме 10 (1,2,3)	Письменная контрольная работа
	<b>Всего часов:</b>	18	18		72			



№ 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 (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	4	5	6	7	8	9	10
<b>Модуль 1. Психологические основы делового общения</b>								
1.	<b>Тема 1.</b> Понятие общения, цели, функции и виды общения; понятие, виды и формы. Структура общения 1. Понятие общения, цели общения. 2. Функции и виды общения. 3. Понятие, виды и формы делового общения. 4. Структура общения.	1	1		13	Осн.:1 Доп.: 1-2	Вопросы для самоконтроля к теме 1(1,2,3,4,5)	Устный опрос;  Проверка выполнения индивидуальных заданий
2.	<b>Тема 2.</b> Психологические особенности делового общения. Особенности эффективного делового общения 1. Психологические особенности делового общения.	1	1		8	Осн.:1-3	Вопросы для самоконтроля к теме 2(1,2,3)	Устный опрос;

	2. Особенности эффективного делового общения.							
3.	<p><b>Тема 3.</b> Проблема взаимопонимания с учётом национальных и профессиональных особенностей участников общения.</p> <p>1. Проблема взаимопонимания с учётом национальных особенностей участников общения.</p> <p>2. Проблема взаимопонимания с учётом профессиональных особенностей участников общения.</p>	1	1		6	<p>Осн. 1-2</p> <p>Доп.: 1-3</p>	Вопросы для самоконтроля к теме 3(1,2,3)	Устный опрос; тестирование
4.	<p><b>Тема 4.</b> Психологические особенности основных стратегий взаимодействия: доминирование, манипулирование, соперничество, партнёрство, содружество</p> <p>1. Общие психологические особенности основных стратегий взаимодействия.</p>	1	1		8	<p>Осн.:1</p> <p>Доп.:1-4</p>	Вопросы для самоконтроля к теме 4(1,2,3)	Устный опрос; письменная контрольная работа



	2. Доминирование как основная стратегия взаимодействия при общении. 3. Манипулирование как стратегия взаимодействия при общении. 4. Соперничество, партнёрство и содружество как стратегия взаимодействия.							
<b>Модуль 2. Особенности делового взаимодействия</b>								
5.	<b>Тема 5.</b> Психология трудового коллектива. Деловой этикет 1. Психология трудового коллектива. 2. Деловой этикет	1	1		6	Осн.:1 Доп.:1-4	Вопросы для самоконтроля к теме 5(1,2,3)	Устный опрос; Проверка выполнения индивидуальных заданий
6.	<b>Тема 6.</b> Психология управления 1. Понятие психологии управления 2. Искусство психологии управления	0,2	0,2		8	Осн.:1-3 Доп.: 1-2	Вопросы для самоконтроля к теме 6(1,2,3)	Устный опрос; доклады
7	<b>Тема 7.</b> Психологические особенности делового взаимодействия в условиях проблемных ситуаций 1. Основные психологические особенности делового	0,2	0,2		6	Осн.: 1-3 Доп.:1-4	Вопросы для самоконтроля к теме 7(1,2,3)	Устный опрос; Проверка выполнения индивидуальных заданий

	взаимодействия в условиях проблемных ситуаций 2. Пути преодоления конфликтных моментов в условиях проблемных ситуациях.							
8	<b>Тема 8.</b> Психология конфликта, его роль в деловом общении. Основные приёмы эффективного общения в конфликте 1. Психология конфликта, его роль в деловом общении. 2. Основные приёмы эффективного общения в конфликте	0,2	0,2		10	Осн.:1 Доп.: 1-2	Вопросы для самоконтроля к теме 8(1,2,3)	Устный опрос;  тестирование
9	<b>Тема 9.</b> Язык делового общения. Деловая документация 1. Язык делового общения. 2. Понятие и виды деловой документации.	0,2	0,2		18	Осн.:1-3 Доп.:1-2	Вопросы для самоконтроля к теме 9 (1,2,3)	Устный опрос;  Проверка выполнения индивидуальных заданий
10	<b>Тема 10.</b> Технологии ведения переговоров, технологии ведения продуктивного спора. Деловая беседа	0,2	0,2		8,8	Осн.:1-3 Доп.:1-5	Вопросы для самоконтроля к теме 10(1,2,3)	Письменная контрольная работа
	<b>Всего часов:</b>	6	6		91,8			

#### 4. Фонд оценочных средств по дисциплине

#### 4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

**ОК-3** способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Этап (уровень) освоения компетенц ии	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Незачтено	Зачтено
Первый этап (уровень)	Знать: психологические особенности протекания коммуникативного процесса; психологические особенности делового общения; культурные нормы и ограничения делового общения, связанные с национальными и профессиональными особенностями партнёра для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Отсутствие или фрагментарные представления о психологических особенностях протекания коммуникативного процесса; психологических особенностях делового общения; культурных нормах и ограничениях делового общения, связанных с национальными и профессиональными особенностями партнёра для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Сформированные представления об основных психологических особенностях протекания коммуникативного процесса; психологических особенностях делового общения; культурных нормах и ограничениях делового общения, связанных с национальными и профессиональными особенностями партнёра для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
Второй этап (уровень)	Уметь: осуществлять рефлекссию в процессе делового общения; выстраивать аргументированную речь; взаимодействовать в групповой работе;	Отсутствие или фрагментарные умения осуществлять рефлекссию в процессе делового общения; выстраивать аргументированную	В целом успешное использование умения осуществлять рефлекссию в процессе делового общения;

	анализировать проблемные ситуации делового общения; анализировать конфликтные ситуации; культурные нормы и ограничения делового общения, связанные с национальными и профессиональными особенностями партнёра; закономерности поведения, деятельности, общения и отношений человека включённого в профессиональную группу	речь; взаимодействовать в групповой работе; анализировать проблемные ситуации делового общения; анализировать конфликтные ситуации; культурные нормы и ограничения делового общения, связанные с национальными и профессиональными особенностями партнёра; закономерности поведения, деятельности, общения и отношений человека включённого в профессиональную группу	выстраивать аргументированную речь; взаимодействовать в групповой работе; анализировать проблемные ситуации делового общения; анализировать конфликтные ситуации; культурные нормы и ограничения делового общения, связанные с национальными и профессиональными особенностями партнёра; закономерности поведения, деятельности, общения и отношений человека включённого в профессиональную группу
Третий этап (уровень)	Владеть: речевым этикетом; основами технологии принятия решения; навыками решения коммуникативных задач	Отсутствие или фрагментарные владение навыками речевого этикета; основами технологии принятия решения; навыками решения коммуникативных задач	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков речевого этикета; основами технологии принятия решения; навыками решения коммуникативных задач

**ПК-5** способностью управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами

Этап (уровень) освоения компетенц ии	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Незачтено	Зачтено
Первый этап (уровень)	Знать: особенности психологической совместимости людей в процессе трудовой деятельности; роль социально-психологических характеристик личности руководителя в процессе управления; основные нормативные и правовые документы, регулирующие трудовые правоотношения и правила подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур и управленческой работы с малыми коллективами	Отсутствие или фрагментарные представления об основных особенностях психологической совместимости людей в процессе трудовой деятельности; роли социально-психологических характеристик личности руководителя в процессе управления; основных нормативных и правовых документах, регулирующих трудовые правоотношения и правила подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур и управленческой работы с малыми коллективами	Сформированные представления об основных особенностях психологической совместимости людей в процессе трудовой деятельности; роли социально-психологических характеристик личности руководителя в процессе управления; основных нормативных и правовых документах, регулирующих трудовые правоотношения и правила подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур и управленческой работы с малыми коллективами
Второй этап (уровень)	Уметь: организовать научную и проектно-технологическую деятельность коллектива;	Отсутствие или фрагментарные умения организовать научную и проектно-технологическую	В целом успешное использование умения организовать научную и

	<p>организовать деятельность коллектива исполнителей с позиций их психологической совместимости; способность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>	<p>деятельность коллектива; организовать деятельность коллектива исполнителей с позиций их психологической совместимости; способность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>	<p>проектно-технологическую деятельность коллектива; организовать деятельность коллектива исполнителей с позиций их психологической совместимости; способность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>
<p>Третий этап (уровень)</p>	<p>Владеть: способность свободно пользоваться современными методами сбора, обработки и интерпретации комплексной социальной информации для постановки и решения организационно-управленческих задач в работе с малыми коллективами технологиями; создания благоприятного климата в группе</p>	<p>Отсутствие или фрагментарные владение навыками свободно пользоваться современными методами сбора, обработки и интерпретации комплексной социальной информации для постановки и решения организационно-управленческих задач в работе с малыми коллективами технологиями; создания благоприятного климата в группе</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков свободно пользоваться современными методами сбора, обработки и интерпретации комплексной социальной информации для постановки и решения организационно-управленческих задач в работе с малыми коллективами технологиями; создания благоприятного климата в группе</p>

**ПК-6** способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение

Этап (уровень) освоения компетенц ии	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Незачтено	Зачтено
Первый этап (уровень)	Знать: культуру делового спора; закономерности поведения, деятельности, общения и отношений человека включённого в профессиональную группу; технологии введения переговоров и заключения договоров; технологии ведения продуктивного спора	Отсутствие или фрагментарные представления о культуре делового спора; закономерности поведения, деятельности, общения и отношений человека включённого в профессиональную группу; технологии введения переговоров и заключения договоров; технологии ведения продуктивного спора	Сформированные представления о культуре делового спора; закономерности поведения, деятельности, общения и отношений человека включённого в профессиональную группу; технологии введения переговоров и заключения договоров; технологии ведения продуктивного спора
Второй этап (уровень)	Уметь: противостоять стереотипам восприятия партнёра по деловому общению; устанавливать психологический контакт с отдельными собеседниками и аудиторией; проявлять инициативу в общении и управлять диалогом в соответствии с профессиональными целями; системно анализировать поведение партнёров по общению; вести переговоры, конструктивный	Отсутствие или фрагментарные умения противостоять стереотипам восприятия партнёра по деловому общению; устанавливать психологический контакт с отдельными собеседниками и аудиторией; проявлять инициативу в общении и управлять диалогом в соответствии с профессиональными целями;	В целом успешное использование умения противостоять стереотипам восприятия партнёра по деловому общению; устанавливать психологический контакт с отдельными собеседниками и аудиторией; проявлять инициативу в общении и управлять диалогом в

	спор, кратко и точно выражать свои мысли	системно анализировать поведение партнёров по общению; вести переговоры, конструктивный спор, кратко и точно выражать свои мысли	соответствии с профессиональными целями; системно анализировать поведение партнёров по общению; вести переговоры, конструктивный спор, кратко и точно выражать свои мысли
Третий этап (уровень)	Владеть: необходимыми средствами совершенствования процесса общения; навыками критичного отношения к своей позиции, точке зрения; технологиями убеждающего воздействия; навыками нахождения организационно-управленческого решения в конфликтных ситуациях; навыками поиска продуктивных способов разрешения конфликтов в деловом общении деловой коммуникации; навыками аргументированного изложения собственной точки зрения; ведения дискуссии и полемики; критического восприятия информации	Отсутствие или фрагментарные владение навыками свободно пользоваться необходимыми средствами совершенствования процесса общения; навыками критичного отношения к своей позиции, точке зрения; технологиями убеждающего воздействия; навыками нахождения организационно-управленческого решения в конфликтных ситуациях; навыками поиска продуктивных способов разрешения конфликтов в деловом общении деловой коммуникации; навыками аргументированного изложения собственной точки зрения; ведения дискуссии и полемики; критического восприятия информации	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение необходимых средств совершенствования процесса общения; навыков критичного отношения к своей позиции, точке зрения; технологиями убеждающего воздействия; навыков нахождения организационно-управленческого решения в конфликтных ситуациях; навыков поиска продуктивных способов разрешения конфликтов в деловом общении деловой коммуникации; навыков аргументированного изложения собственной точки зрения; ведения дискуссии и полемики; критического восприятия информации





**4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочное средство
1-й этап  Знания	1.Знать: психологические особенности протекания коммуникативного процесса; психологические особенности делового общения; культурные нормы и ограничения делового общения, связанные с национальными и профессиональными особенностями партнёра для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Устный опрос; доклады
	2.Знать: особенности психологической совместимости людей в процессе трудовой деятельности; роль социально-психологических характеристик личности руководителя в процессе управления; основные нормативные и правовые документы, регулирующие трудовые правоотношения и правила подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур и управленческой работы с малыми коллективами	ПК-5 способностью управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами	Устный опрос; индивидуальное задание
	3.Знать: культуру делового спора; закономерности поведения, деятельности, общения и отношений человека включённого в профессиональную группу; технологии введения переговоров и заключения договоров; технологии ведения продуктивного спора	ПК-6 способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры,	Устный опрос; индивидуальное задание

		закключать договора и контролировать их выполнение	
2-й этап  Умения	1. Уметь: осуществлять рефлексии в процессе делового общения; выстраивать аргументированную речь; взаимодействовать в групповой работе; анализировать проблемные ситуации делового общения; анализировать конфликтные ситуации; культурные нормы и ограничения делового общения, связанные с национальными и профессиональными особенностями партнёра; закономерности поведения, деятельности, общения и отношений человека включённого в профессиональную группу	ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Устный опрос;
	2. Уметь: организовать научную и проектно-технологическую деятельность коллектива; организовать деятельность коллектива исполнителей с позиции их психологической совместимости; способность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	ПК-5 способностью управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами	Устный опрос;  тестирование
	3. Уметь: противостоять стереотипам восприятия партнёра по деловому общению; устанавливать психологический контакт с отдельными собеседниками и аудиторией; проявлять инициативу в общении и управлять диалогом в соответствии с профессиональными целями; системно анализировать поведение партнёров по общению; вести переговоры, конструктивный спор, кратко и точно выразить свои мысли	ПК-6 способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение	Письменная контрольная работа

<p>3-й этап</p> <p>Владения (навыки / опыт деятельности)</p>	<p>1. Владеть: речевым этикетом; основами технологии принятия решения; навыками решения коммуникативных задач</p>	<p>ОК-3</p> <p>способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	<p>Устный опрос</p>
	<p>2. Владеть: способностью свободно пользоваться современными методами сбора, обработки и интерпретации комплексной социальной информации для постановки и решения организационно-управленческих задач в работе с малыми коллективами технологиями; создания благоприятного климата в группе</p>	<p>ПК-5</p> <p>способностью управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами</p>	<p>Тестирование</p>
	<p>3. Владеть: необходимыми средствами совершенствования процесса общения; навыками критичного отношения к своей позиции, точке зрения; технологиями убеждающего воздействия; навыками нахождения организационно-управленческого решения в конфликтных ситуациях; навыками поиска продуктивных способов разрешения конфликтов в деловом общении деловой коммуникации; навыками аргументированного изложения собственной точки зрения; ведения дискуссии и полемики; критического восприятия информации</p>	<p>ПК-6</p> <p>способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение</p>	<p>Письменная контрольная работа</p>

### 4.3. Рейтинг-план дисциплины

#### Деловое общение

(название дисциплины согласно рабочему учебному плану)

Б1.В.02 Направление подготовки 38.03.06 подготовки Торговое дело

профиль «Коммерция»

курс 2, семестр 3

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Модуль 1. Психологические основы делового общения</b>				
<b>Текущий контроль</b>				
1. Аудиторная работа	5	2	0	10
2. Тестовый контроль	10	1	0	10
<b>Рубежный контроль</b>				
1. Письменная контрольная работа	20	1	0	20
<b>Модуль 2. Особенности делового взаимодействия</b>				
<b>Текущий контроль</b>				
1. Аудиторная работа	5	4	0	20
2. Тестовый контроль	10	1	0	10
<b>Рубежный контроль</b>				
1. Письменная контрольная работа	30	1	0	30
<b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)</b>				
1. Посещение лекционных занятий			0	-6
2. Посещение практических занятий			0	-10
<b>Поощрительные баллы</b>				
1. Доклады	5	2	0	10
<b>Итого</b>				<b>110</b>

## Вопросы к зачету (для заочного отделения)

1. Понятие общения, деловое общение.
2. Особенности делового общения.
3. Субординационные, партнерские деловые отношения, их характеристика.
4. Функции делового общения.
5. Деловое общение как межкультурная коммуникация.
6. Типы деловых культур.
7. Характеристика моноактивной деловой культуры.
8. Особенности полиактивной деловой культуры.
9. Характеристика реактивной деловой культуры.
10. Виды делового общения. Традиционные, инновационные виды делового общения.
11. Качества делового человека, их особенности.
12. Деловая беседа, ее отличия от бытовой беседы.
13. Классификация деловых бесед.
14. Функции деловой беседы.
15. Этапы деловой беседы.
16. Основные задачи начала деловой беседы.
17. Сущность вопросов беседы.
18. Характеристика открытых, закрытых вопросов.
19. Риторические, переломные вопросы для обдумывания, их цель.
20. Психологические приемы, позитивно влияющие на ход беседы.
21. Методика подготовки деловой беседы.
22. Презентация как вид делового общения.
23. Цели презентации (для личности, организации).
24. Типы презентации, их характеристика.
25. Внутренняя, внешняя презентация.
26. Структура делового телефонного разговора.
27. Основные требования, предъявляемые к деловому телефонному разговору.
28. Имидж как системное личностное образование, его структура.
29. Функции имиджа делового человека.
30. Технология проектирования имиджа делового человека.
31. Понятия – бизнес этикет, его функции.
32. Характеристика основных зон внешнего облика.
33. Стили деловой одежды, выбор адекватного стиля.
34. Структура делового письма.
35. Деловая документация.

Аудиторная работа включает устный опрос и доклады , а также индивидуальные задания.

Уровень сформированности компетенции **ОК-3** на этапе «Знания» оценивается путём проведения устного опроса

Вопросы для **устного опроса** (Аудиторная работа)

по дисциплине: «Деловое общение»

### **Модуль 1. Психологические основы делового общения**

**Тема 1.** Понятие общения, цели, функции и виды общения; понятие, виды и формы. Структура общения

1. Понятие общения, цели общения.
2. Функции и виды общения.
3. Понятие, виды и формы делового общения.
4. Структура общения

**Тема 2.** Психологические особенности делового общения. Особенности эффективного делового общения

1. Психологические особенности делового общения
2. Особенности эффективного делового общения

**Тема 3.** Проблема взаимопонимания с учётом национальных и профессиональных особенностей участников общения.

1. Проблема взаимопонимания с учётом национальных особенностей участников общения.
2. Проблема взаимопонимания с учётом профессиональных особенностей участников общения.

**Тема 4.** Психологические особенности основных стратегий взаимодействия: доминирование, манипулирование, соперничество, партнёрство, содружество

1. Общие психологические особенности основных стратегий взаимодействия.
2. Доминирование как основная стратегия взаимодействия при общении.
3. Манипулирование как стратегия взаимодействия при общении.
4. Соперничество, партнёрство и содружество как стратегия взаимодействия.

## **Модуль 2. Особенности делового взаимодействия**

**Тема 5.** Психология трудового коллектива. Деловой этикет

1. Психология трудового коллектива.
2. Деловой этикет

**Тема 6.** Психология управления

1. Понятие психологии управления
2. Искусство психологии управления

**Тема 7.** Психологические особенности делового взаимодействия в условиях проблемных ситуаций

1. Основные психологические особенности делового взаимодействия в условиях проблемных ситуаций
2. Пути преодоления конфликтных моментов в условиях проблемных ситуациях.

**Тема 8.** Психология конфликта, его роль в деловом общении. Основные приёмы эффективного общения в конфликте

1. Психология конфликта, его роль в деловом общении.
2. Основные приёмы эффективного общения в конфликте

**Тема 9.** Язык делового общения. Деловая документация

1. Язык делового общения.
2. Понятие и виды деловой документации.

Устный опрос.

Средство контроля, организованное как беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

На **5 баллов** оценивается ответ, в котором студент при ответе на вопрос правильно использует понятийно – категориальный научный аппарат, умело использует логические связи между понятиями, апеллирует к эмпирическим обоснованиям, демонстрирует владение общенаучными логическими методами (дедукция, индукция), обосновывает авторскую позицию по той или иной проблеме.

На **3 балла** оценивается ответ, в котором студент при ответе на вопрос правильно использует понятийно – категориальный научный аппарат, умело использует логические связи между понятиями, но затрудняется при использовании эмпирического материала и авторской оценке проблемы.

**0 баллов** ставится в случае, когда студент не знает значительной части учебного материала, допускает существенные ошибки, когда знания носят отрывочный и бессистемный характер, нет понимания важных узловых вопросов курса, а на большинство дополнительных вопросов даны ошибочные ответы.



Уровень сформированности компетенции **ПК-5** на этапе «Умения» оценивается путём проведения тестового опроса

### Тестовые задания

Пример заданий для тестового контроля уровня усвоения учебного материала

1. Деловое общение основывается на знаниях:
  - а) социологии;
  - б) психологии;
  - и) менеджмента;
  - г) логики;
  - д) истории.
  
2. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:
  - а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
  - б) стараться интерпретировать реакции партнера;
  - в) понимать язык невербальных компонентов общения;
  - г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.
3. Конфликт – это:
  - а) борьба мнений;
  - б) спор, дискуссия по острой проблеме;
  - в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
  - г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
  - д) столкновение противоположных позиций.
  
4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?
  - а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
  - б) эмоциональной женщины;
  - в) человека авторитарного типа;
  - г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
  - д) человека с низкой самооценкой.
  
5. Противоборство – это:
  - а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
  - б) столкновение интересов;
  - в) нанесение взаимного ущерба;
  - г) борьба мнений;
  - д) соперничество по поводу какого-либо предмета.
  
6. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
  - а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
  - б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
  - в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
  - г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

7. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

8. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

9. То, из-за чего возникает конфликт, – это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

10. Образ конфликтной ситуации – это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

11. Инцидент – это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

12. Стороны конфликта – это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;

- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

13. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) межличностному, конструктивному;
- в) межличностному, экономическому;
- г) острому и длительному;
- д) деструктивному.

14. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

- а) служебной сфере
- б) сфере общения
- в) процесс взаимодействия
- г) личном плане

15. Специфической особенностью делового общения является...

- а) неограниченность во времени
- б) регламентированность
- в) отсутствие норм и правил
- г) разговор по душам

16. Во время публичного выступления интерес слушателей должен:

- а) снижаться
- б) расти
- в) сдерживаться
- г) накаляться

17. Вопросы для обдумывания позволяют:

- а) создать атмосферу взаимопонимания
- б) создать атмосферу конфликта
- в) создавать атмосферу неприязни
- г) создавать атмосферу неловкости

18. Диспут, полемика, дискуссия — это формы ...

- а) деловой беседы
- б) делового совещания
- в) деловых переговоров
- г) спора

19. Для людей, занимающих позиции соперничества, характерно расположение за столом:

- а) угловое
- б) напротив друг друга
- в) по правую руку от Вас
- г) по левую руку от Вас

20. Для людей, занятых непринужденной деловой беседой, характерна позиция расположения за столом:
- а) справа или слева от Вас
  - б) напротив друг друга
  - в) центральное
  - г) угловое
21. Деловая беседа, деловые переговоры, спор, деловое совещание, публичное выступление, деловая переписка — это \_\_\_\_\_ делового общения
- а) принципы
  - б) основы
  - в) критерии
  - г) формы
22. Аргументация — это посредством значимых логических доводов способ ...
- а) убеждения
  - б) увливания
  - в) оправдания
  - г) разъяснения
23. Взаимное общение работников, совместный поиск, контроль и координирование, поддержание деловых контактов, стимулирование — это \_\_\_\_\_ деловой беседы.
- а) виды
  - б) формы
  - в) принципы
  - г) функции
24. Менторское, одухотворяющее, конфронтационное, информационное общение — это виды общения ...
- а) трудовое
  - б) делового
  - в) гендерное
  - г) коллективное
25. Устойчивый образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях дефицита информации, — это:
- а) отражение
  - б) лик
  - в) стереотип
  - г) комплекс
26. Условия для выявления творческого потенциала и профессионально знания, полномочий и ответственности, поощрения и наказания, рационального использования рабочего времени — это \_\_\_\_\_ делового общения.
- а) принципы
  - б) аргументы
  - в) функции
  - г) формы
27. Установить тесный контакт с собеседником в начале деловой беседы позволяет метод...

- а) снятия напряженности
- б) адаптация к партнеру и установление контакта
- в) определение принципов общения
- г) выявление качеств, опасных для общения.

Критерии оценки (в баллах):

Процент правильных ответов	Количество баллов
95 - 100 %	10
85 - 94 %	9
75 - 84%	8
65 - 74%	7
55 - 64%	6
45 – 54%	5
менее 45%	0

Уровень сформированности компетенции **ПК-6** на этапе «Умения» оценивается путём проведения контрольной работы

**Задания для контрольной работы (дать ответ на любые 3 вопроса).  
По итогам 1 модуля.**

1. Проанализировать свой образ: выделить этапы формирования желаемого имиджа.
2. Имидж предприятия (фирмы, организации).
3. Психологическая совместимость в трудовой деятельности.
4. Психологические особенности работы с информацией.
5. Психологические механизмы формирования трудового коллектива.
6. Психологические механизмы и стратегии управления трудовым коллективом и производственным процессом.
7. Научные подходы к организации труда и делового взаимодействия.
8. Приёмы эффективного взаимодействия в конфликтной ситуации.
9. Технологии ведения переговоров. Технологии ведения продуктивного спора. Научный спор.

### Краткие методические указания

Контрольные вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (используются для проведения контрольных работ и при выступлении студента с устным докладом, для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины).

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

### Критерии оценки

№	Баллы*	Описание
5	19–20	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями.
4	16–18	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и на новые, нестандартные ситуации.
3	13–15	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.
2	9–12	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний.
1	0–8	Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний.

### Критерии оценивания для заочной формы обучения

Критерии оценивания	Оценка
Задание выполнено: цель выполнения задания успешно достигнута; основные понятия определены; работа выполнена в полном объеме.	зачтено
Задание не выполнено, цель выполнения задания не достигнута.	не зачтено

### Вопросы к контрольной работе (по итогам 2 модуля):

1. Составить собственный психологический портрет как руководителя. Выделить достоинства и недостатки, с позиции управления коллективом.
2. Проанализировать имидж фирмы (предприятия): определить достоинства и недостатки, выделить этапы формирования желаемого образа фирмы (предприятия).

3. Проанализировать значение психологической совместимости в различных ситуациях профессиональной деятельности.
4. Психологическая совместимость в трудовом коллективе.
5. Проанализировать стратегии взаимодействия в различных ситуациях профессиональной деятельности.
6. Краткие методические указания
7. Контрольные вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (используются для проведения контрольных работ и при выступлении студента с устным докладом, для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины).
8. При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

#### Критерии оценки

№	Баллы*	Описание
5	25–30	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями.
4	19–24	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и на новые, нестандартные ситуации.
3	13–18	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.
2	9–12	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний.
1	0–8	Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний.

#### Критерии оценивания для заочной формы обучения

Критерии оценивания	Оценка
Задание выполнено: цель выполнения задания успешно достигнута; основные понятия определены; работа выполнена в полном объеме.	зачтено
Задание не выполнено, цель выполнения задания не достигнута.	не зачтено

Примеры тем для докладов:

- Виды делового общения. Традиционные, инновационные виды делового общения.
- Качества делового человека, их особенности.
- Деловая беседа, ее отличия от бытовой беседы.
- Классификация деловых бесед.
- Функции деловой беседы.
- Этапы деловой беседы.
- Основные задачи начала деловой беседы.
- Сущность вопросов беседы.
- Характеристика открытых, закрытых вопросов.
- Риторические, переломные вопросы для обдумывания, их цель.
- Психологические приемы, позитивно влияющие на ход беседы.

Критерии оценивания	Количество баллов
Задание выполнено полностью: цель выполнения задания успешно достигнута; основные понятия определены; работа выполнена в полном объёме	5
Задание выполнено: цель выполнения задания достигнута; однако имеются незначительные неточности в ответе	4
Задание выполнено: частично, хотя цель выполнения задания достигнута; однако работа выполнена не в полном объёме и имеются ряд существенных недостатков	1-3
Задание не выполнено	0

Уровень сформированности компетенции **ПК-5 и ПК-6** на этапе «Владения» оценивается путём проведения опроса на практическом занятии по индивидуальному заданию, а также посредством письменной работы

### Примеры практических работ (аудиторная работа)

1. Составить портрет группы: обязательно выделить ролевой профиль; социальнопсихологический климат.
2. Составить прогноз возможного развития группы (выделить минимум два тренда).
3. Выделить этапы работы с коллективом для ориентации его в направлении оптимального развития.
4. Обязательно выделить вероятные проблемы при реализации данного плана работы.
5. Проанализировать свой собственный образ: выделить этапы формирования желаемого имиджа.
6. Проанализировать конфликт и подготовить организационно-управленческое решение.
7. Предложить основные приёмы, техники эффективного общения в конфликтной ситуации (по материалам задания 6).



8.Подготовиться к проведению переговоров.

**Ответить на следующие вопросы (письменно или устно).**

**Вариант 1.**

**Вопросы по теме «Понятие общения, цели, функции и виды общения; понятие, виды и формы. Структура общения»:**

1. Дайте определите понятия «Этика», «общение», «деловое общение».
2. Каковы цели этики делового общения?
- 3.Каковы нравственные традиции дореволюционного российского предпринимательства?
4. Расскажите о зарубежном опыте делового поведения предпринимателя.
5. Как вы считаете, какие нравственные качества должны быть включены в Кодекс чести современного российского делового человека?

**Вариант 2.**

**Вопросы по теме 5: «Психология трудового коллектива. Деловой этикет»**

1. Что вы знаете об этико-психологических основаниях делового общения?
2. Расскажите о психологических механизмах восприятия уже известного и нового делового партнера.
- 3.Каковы возможности вербальной и невербальной коммуникации в деловом взаимодействии?
4. Охарактеризуйте виды невербального общения (жесты, мимика, позы, дистанции и т.д.).
5. Назовите стили делового общения применимые на ваш взгляд в трудовом коллективе.
6. Как регулировать поведение свое и партнера в ситуации делового конфликта?

**Вариант 3.**

**Вопросы по теме 10: «Технологии ведения переговоров, технологии ведения продуктивного спора. Деловая беседа»**

1. Кратко опишите этапы деловой беседы.
2. Расскажите о психологических приемах создания благожелательной атмосферы в начале беседы.
3. Чем объясняются трудности, связанные с умением слышать и слушать собеседника?

4. Каковы известные вам способы доказательной и спекулятивной аргументации?
5. Как и когда в ходе деловой беседы следует реагировать на замечания?
6. Каковы правила завершения деловой беседы?

Задания по теме «Язык делового общения. Деловая документация»

**Требуется написать /заполнить не менее 5 документов:**

- \* Написать деловое письмо определенного жанра.
- \* Заполнить бланки по темам: извещение, напоминание, подтверждение.
- \* Заполнить бланки: запросы потенциальных клиентов и ответы на них.
- \* Заполнить бланки по предложению товаров и услуг.
- \* Заполнить бланки по отказам, расторжению договора.
- \* Заполнить бланки по выставлению счетов и осуществлению платежей.
- \* Написать доверенность.
- \* Заполнить бланки заказов (договоров).

**III. Составить кейсы по следующим темам:**

- 1) Психологические особенности делового общения. Особенности эффективного делового общения.
- 2) Психология конфликта, его роль в деловом общении. Основные приёмы эффективного общения в конфликте.

Критерии оценивания	Количество баллов
Задание выполнено полностью: цель выполнения задания успешно достигнута; основные понятия определены; работа выполнена в полном объёме	5
Задание выполнено: цель выполнения задания достигнута; однако имеются незначительные неточности в ответе	4
Задание выполнено: частично, хотя цель выполнения задания достигнута; однако работа выполнена не в полном объёме и имеются ряд существенных недостатков	1-3
Задание не выполнено	0

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

#### Основная литература:

1. Баишева, З.В. Деловое общение юриста [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / З.В. Баишева; Башкирский государственный университет. — Уфа: РИЦ БашГУ, 2017. — Электрон. версия печ. публикации. — Доступ возможен через Электронную библиотеку БашГУ. — <URL:[https://elib.bashedu.ru/dl/local/Baisheva\\_Delovoe\\_obschenie\\_jurista\\_ump\\_2017.pdf](https://elib.bashedu.ru/dl/local/Baisheva_Delovoe_obschenie_jurista_ump_2017.pdf)>.
2. Иванчикова, Т.В. Языковая и речевая компетентность экономистов: учебное пособие / Т.В. Иванчикова. - 3-е изд., стер. - Москва: Издательство «Флинта», 2017. - 366 с. - ISBN 978-5-9765-1364-8; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=103522>
3. Кислицына, И.Г. Психология делового общения: учебное пособие / И.Г. Кислицына; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 112 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1886-6; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>

#### Дополнительная литература:

1. Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>
2. Ступникова, Л.Г. Основы делового этикета: краткое справочное пособие / Л.Г. Ступникова, Л.Н. Тарнавская. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 76 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-3882-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276491>
3. Титова, Л.Г. Деловое общение: учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853>
4. Бороздина, Г.В. Психология и этика деловых отношений: учебное пособие / Г.В. Бороздина. - 4-е изд., испр. и доп. - Минск: РИПО, 2015. - 228 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-985-503-500-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463538>
5. Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учеб. пособие для бакалавров / И. Н. Кузнецов. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2014. — 335 с. — 27 экз.

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

№	Наименование Интернет-ресурса	Ссылка (URL) на Интернет ресурс
1.	ЭБС Издательства Лань	<a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>
2.	ЭБС «Университетская библиотека online»	<a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a>
3.	ЭБС ЮРАЙТ	<a href="http://biblio-online.ru">http://biblio-online.ru</a>
4.	Научная Электронная Библиотека eLibrary	<a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>
5.	Ведущий портал о кадровом менеджменте HR-менеджмент	<a href="http://www.hrm.ru">www.hrm.ru</a>
6.	Википедия: свободная энциклопедия	<a href="http://www.wikipedia.org">www.wikipedia.org</a>
7.	Журнал ?KADROVIK.RU?	<a href="http://www.kadrovik.ru">www.kadrovik.ru</a>
8.	Журнал ? Работа с персоналом	<a href="http://www.hr-journal.ru">www.hr-journal.ru</a>

1. База Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://window.edu.ru>
2. Научная электронная библиотека eLibrary.ru - <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
3. Справочно-правовая система Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru/>
4. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» – <https://biblioclub.ru/>
5. Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» – <https://elib.bashedu.ru/>
6. Электронная библиотечная система издательства «Лань» – <https://e.lanbook.com/>
7. Электронный каталог Библиотеки БашГУ – <http://www.bashlib.ru/catalogi>.
8. Архивы научных журналов на платформе НЭИКОН (Cambridge University Press, SAGE Publications, Oxford University Press) - <https://archive.neicon.ru/xmlui/>
9. Издательство «Annual Reviews» - <https://www.annualreviews.org/>
10. Издательство «Taylor&Francis» - <https://www.tandfonline.com/>
11. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
12. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.
13. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные
14. данных периодических изданий на платформе EastView: «Вестники Московского университета», «Издания по общественным и гуманитарным наукам» - <https://dlib.eastview.com/>
15. Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle).

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

<p align="center"><b>Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы</b></p>	<p align="center"><b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b></p>
<p><b>1. учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа:</b>  лаборатория «Социально-экономическое моделирование» № 107 (корпус «И») лаборатория «Анализ данных» № 108 (корпус «И»), аудитория № 110 (корпус «И»), аудитория № 111 (корпус «И»), аудитория № 114 (корпус «И»), аудитория № 122 (корпус «И»), аудитория № 204 (корпус «И»), аудитория № 207 (корпус «И»), аудитория № 208 (корпус «И»), аудитория № 209 (корпус «И»), аудитория № 210 (корпус «И»), аудитория № 212 (гуманитарный корпус), аудитория № 213 (корпус «И»), аудитория № 218 (гуманитарный корпус), аудитория № 220 (корпус «И»), аудитория № 221 (гуманитарный корпус), аудитория № 222 (корпус «И»), аудитория № 301 (гуманитарный корпус), аудитория № 305 (гуманитарный корпус), аудитория № 307 (гуманитарный корпус), аудитория № 308 (гуманитарный корпус), аудитория № 309 (гуманитарный корпус), лаборатория «Информационных технологий в экономике и управлении» №311а(гуманитарный корпус), лаборатория «Исследование процессов в экономике и управлении» №311в (гуманитарный корпус), аудитория № 312 (гуманитарный корпус).</p> <p><b>2. учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа:</b>  аудитория № 101 (гуманитарный корпус), аудитория № 102 (гуманитарный корпус), аудитория № 103 (гуманитарный корпус), аудитория № 104 (гуманитарный корпус), аудитория № 105 (гуманитарный корпус), аудитория № 109 (гуманитарный корпус), лаборатория «Социально-экономическое моделирование» № 107 (корпус «И») лаборатория «Анализ данных» № 108 (корпус «И»), аудитория № 110 (корпус «И»), аудитория № 111 (корпус «И»), аудитория № 114 (корпус «И»), аудитория № 122 (корпус «И»), аудитория № 204 (корпус «И»), аудитория № 207 (корпус «И»), аудитория № 208 (корпус «И»), аудитория № 209 (корпус «И»), аудитория № 210 (корпус «И»), аудитория № 212 (гуманитарный корпус), аудитория № 213 (корпус «И»), аудитория № 218 (гуманитарный корпус), аудитория № 220 (корпус «И»), аудитория № 221 (гуманитарный корпус), аудитория № 222 (корпус «И»), аудитория № 301 (гуманитарный корпус), аудитория № 305 (гуманитарный корпус), аудитория № 307 (гуманитарный корпус), аудитория № 308 (гуманитарный корпус), аудитория № 309 (гуманитарный корпус), лаборатория «Информационных технологий в экономике и управлении» №311а(гуманитарный корпус), лаборатория «Исследование процессов в экономике и управлении» №311в (гуманитарный корпус), аудитория № 312</p>	<p align="center"><b>Лаборатория «Социально-экономическое моделирование» №107</b>  Учебная мебель, доска, проекционный экран с светодиодом Lumien Master Control, проектор Casio, персональный компьютер ПЭВМ КЛАМАС в комплекте – 18 шт.</p> <p align="center"><b>Лаборатория «Анализ данных» №108</b>  Учебная мебель, доска, персональный компьютер ПЭВМ КЛАМАС в комплекте – 17 шт.</p> <p align="center"><b>Аудитория № 114</b>  Учебная мебель, доска.</p> <p align="center"><b>Аудитория № 110</b>  Учебная мебель, доска, телевизор LED.</p> <p align="center"><b>Аудитория № 111</b>  Учебная мебель, доска, телевизор LED.</p> <p align="center"><b>Аудитория № 122</b>  Учебная мебель, доска.</p> <p align="center"><b>Аудитория № 204</b>  Учебная мебель, доска, проекционный экран с светодиодом Lumien Master Control, проектор Casio.</p> <p align="center"><b>Аудитория № 207</b>  Учебная мебель, доска, телевизор LED TCL.</p> <p align="center"><b>Аудитория № 208</b>  Учебная мебель, доска, телевизор LED TCL.</p> <p align="center"><b>Аудитория № 209</b>  Учебная мебель, доска.</p> <p align="center"><b>Аудитория № 210</b>  Учебная мебель, доска.</p> <p align="center"><b>Аудитория № 212</b>  Учебная мебель, доска, проектор INFOCUS.</p> <p align="center"><b>Аудитория № 213</b>  Учебная мебель, доска, проекционный экран с светодиодом Lumien Master Control, проектор Casio.</p> <p align="center"><b>Аудитория № 218</b>  Учебная мебель, доска, мультимедиа-проектор INFOCUS.</p> <p align="center"><b>Аудитория № 220</b>  Учебная мебель, доска.</p> <p align="center"><b>Аудитория № 221</b></p>

<p>(гуманитарный корпус).</p> <p><b>3. учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации:</b> аудитория № 101 (гуманитарный корпус), аудитория № 102 (гуманитарный корпус), аудитория № 103 (гуманитарный корпус), аудитория № 104 (гуманитарный корпус), аудитория № 105 (гуманитарный корпус), аудитория № 109 (гуманитарный корпус), лаборатория «Социально-экономическое моделирование» № 107 (корпус «И») лаборатория «Анализ данных» № 108 (корпус «И»), аудитория № 110 (корпус «И»), аудитория № 111 (корпус «И»), аудитория № 114 (корпус «И»), аудитория № 122 (корпус «И»), аудитория № 204 (корпус «И»), аудитория № 207 (корпус «И»), аудитория № 208 (корпус «И»), аудитория № 209 (корпус «И»), аудитория № 210 (корпус «И»), аудитория № 212 (гуманитарный корпус), аудитория № 213 (корпус «И»), аудитория № 218 (гуманитарный корпус), аудитория № 220 (корпус «И»), аудитория № 221 (гуманитарный корпус), аудитория № 222 (корпус «И»), аудитория № 301 (гуманитарный корпус), аудитория № 305 (гуманитарный корпус), аудитория № 307 (гуманитарный корпус), аудитория № 308 (гуманитарный корпус), аудитория № 309 (гуманитарный корпус), лаборатория «Информационных технологий в экономике и управлении» №311а(гуманитарный корпус), лаборатория «Исследование процессов в экономике и управлении» №311в (гуманитарный корпус), аудитория № 312 (гуманитарный корпус).</p> <p><b>4. помещения для самостоятельной работы:</b> аудитория № 302 читальный зал (гуманитарный корпус).</p>	<p>Учебная мебель, доска. <b>Аудитория № 222</b></p> <p>Учебная мебель, доска. <b>Аудитория № 301</b></p> <p>Учебная мебель, экран на штативе, проектор Aser. <b>Аудитория № 302</b></p> <p>Учебная мебель, персональный компьютер в комплекте HP, моноблок, персональный компьютер в комплекте моноблок iRU. <b>Аудитория № 305</b></p> <p>Учебная мебель, доска, проектор INFOCUS. <b>Аудитория № 307</b></p> <p>Учебная мебель, доска. <b>Аудитория № 308</b></p> <p>Учебная мебель, доска. <b>Аудитория № 309</b></p> <p>Учебная мебель, доска. <b>Лаборатория «Информационных технологий в экономике и управлении» №311а</b></p> <p>Учебная мебель, доска, персональный компьютер Lenovo ThinkCentre – 16 шт. <b>Лаборатория «Исследование процессов в экономике и управлении» №311в</b></p> <p>Учебная мебель, доска, персональный компьютер в комплекте № 1 iRU Corp 510 – 14 шт. <b>Аудитория № 312</b></p> <p>Учебная мебель, доска.</p>
--	---

\*Специальные помещения - учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.