


ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Утверждено:
на заседании кафедры туризма,
геоурбанистики и экономической географии
протокол № 7 от 23 апреля 2020 г.

И.о. зав. кафедрой  /И.В. Закиров

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: 2020 г.

Уфа- 2020 г.

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

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры протокол № 7 от «23» апреля 2020 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:

Категория (группа) компетенций (при наличии ОПК)	Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	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

Вид работы	Объем дисциплины
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

Вид работы	Объем дисциплины
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
Модуль 1. Основы деловой коммуникации									
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
Модуль 2. Особенности делового общения									
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									
Всего часов:			18	18	-	45			

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
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 туристской индустрии	Владеть навыками принятия решения по организации и управлению обслуживанием в туристской индустрии	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
Раздел 1				
Текущий контроль				20
1. Семинары	7	2	0	14
2. Выполнение практических заданий	2	3	0	6
Рубежный контроль				30
1. Реферат	30	1	0	30
Раздел 2				
Текущий контроль				30
1. Семинары	8	2	0	16
2. Выполнение практических заданий	2	7	0	14
Рубежный контроль				20
1. Тестирование	2	10	0	20
Поощрительные баллы				
				10
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
Посещаемость (баллы вычитываются из общей суммы набранных баллов)				
1. Посещение лекционных занятий			0	-6
2. Посещение практических занятий			0	-10
Итоговый контроль				
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 интертпных 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) 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

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
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>1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p>2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p>3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций: аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p>4. Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p>5. Помещения для самостоятельной работы: аудитория № 704/1 (гуманитарный корпус); абонемент №8 (читальный зал) (ауд. 815И, гуманитарный корпус)</p>	<p style="text-align: center;">Аудитория № 812И</p> <p>Учебная мебель, доска Проектор Casio XJ-V2 Проекционный экран с электроприводом LumienMasterControl(LMC-100107)128x171см Ноутбук Samsung R530 <NP-R530-JS03> Pent</p> <p style="text-align: center;">Аудитория № 704/1</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<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 style="text-align: center;">Абонемент №8 (читальный зал)</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>