



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

Утверждено:
на заседании кафедры
протокол от «15» апреля 2020 г. № 9
Зав. кафедрой  /Е.И. Янгирова

Согласовано:
Председатель УМК института
 _____ /Л.Р.Абзалилова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Искусство делового общения

Вариативная часть
дисциплина по выбору

программа бакалавриата

Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки: «Менеджмент организации»

Квалификация
бакалавр

Разработчик (составитель):
Ст.преподаватель



Сафиуллина Е.А.

Для приема: 2020 г.

Уфа 2020 г.

Составитель: старший преподаватель кафедры управления проектами и маркетинга Сафиуллина Е.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления проектами и маркетинга протокол от «15» апреля 2020 г. № 9

Заведующий кафедрой _____  _____ / Янгирова Е.И.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры управления проектами и маркетинга, протокол № 10 от «31» мая 2021г.

Заведующий кафедрой _____  _____ / Янгирова Е.И.

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	5
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	5
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	17
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	17
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	21
4.3. Рейтинг-план дисциплины	22
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	36
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	36
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	37
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	38

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	Знать: основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; социальные и психологические основы управления персоналом.	ОПК – 4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	
	Знать: роль стимулирования, коммуникаций, организационной культуры в управлении поведением людей в организации.	ПК-1 - владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	
	Знать: основы проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций	ПК-2 - владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	
Умения	Уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК – 4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	
	Уметь: проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	ПК-1 - владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	

	Уметь: использовать теории лидерства для эффективного управления коллективом; строить межличностные отношения и работать в группе	ПК-2 - владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	
Владения (навыки / опыт деятельности)	Владеть: навыками работы в коллективе для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	ОПК – 4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	
	Владеть: методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль) в организации.	ПК-1 - владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	
	Владеть: методами разрешения конфликтных ситуаций	ПК-2 - владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Искусство делового общения» относится к вариативной части, является дисциплиной по выбору.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре.

Цель изучения дисциплины: формирование комплекса знаний, умений и навыков в области делового общения; ознакомление с основными аспектами делового взаимодействия и оптимизация умений и навыков делового общения.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: «Этика», «Социология», «Психология», «Теория менеджмента», «Основы тайм-менеджмента», «Управление человеческими ресурсами» 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»

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины Искусство делового общения
на 5 семестр
очной формы обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	5/180
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	18
практических/ семинарских	18
лабораторных	18
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) ФКР	1,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	88,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	36

Форма контроля:
Экзамен 5 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополните льная литератур а, рекоменду емая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР		
	Модуль 1. Теоретические основы делового общения						
1.	Введение в деловое общение. Основные характеристики общения. Общение как процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей. Этапы, виды и функции общения. Специфика делового общения: понятие эффективной коммуникации и коммуникативной компетенции. Моральное регулирование в деловом общении. Кодекс делового человека.	2	2	2	6	1, 2,3,6	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады
2.	Анализ структуры делового общения	2	2	2	6	1, 2,3, 8	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады
	Модуль 2. Формы делового общения						
3.	Личность в деловом общении. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Детерминанты межличностного восприятия. Источники ошибок восприятия. Коммуникативные просчеты. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы. Самопрезентация в общении. Способы влияния на партнера в процессе делового общения. Манипуляции и защита от них.	2	2	2	6	1,2,3,7	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады

4.	Типологические характеристики личности в деловом общении	2	2	2	6	3,4,5,9	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады
5	Изучение личности делового партнера по невербальным признакам	1	1	1	6	1, 2,3,6	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады
6	Основные формы делового общения Деловая беседа как основная форма делового общения: структура, функции, подготовка. Переговоры как форма деловой коммуникации Этапы и правила деловой дискуссии. Деловое совещание: подготовка и проведение. Виды и формы презентации.	1	1	1	6	1, 2,3, 8	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады
7	Споры и конфликты в деловом общении Конфликты в деловых отношениях. Возможности управления конфликтной ситуацией.	1	1	1	6	1,2,3,7	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады
8	Стрессы в деловом общении	1	1	1	6	3,4,5,9	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады
9	Психологическая составляющая делового общения	1	1	1	6	1,2,3,7	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады
10	Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения Деловые переговоры. Протокольные жанры. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации. Презентационная речь как разновидность публичной речи. Дискутивно-полемиические разновидности речи. Стилистические приёмы и риторические фигуры ораторской речи.	1	1	1	6	3,4,5,9	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады
11	Этикет в деловом общении Предмет и функции этикета в деловом общении. Обстановка	1	1	1	6	1, 2,3,6	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады

	общения и речевые формулы. Этикет и социальный фактор адресата. Церемонии и этикетные тексты. Этикет делового письма. Этикет делового телефонного разговора. Культура поведения и речевой этикет.						
12	Документационное обеспечение делового общения История формирования официально-делового стиля. Официально – деловой стиль. Особенности стиля. Формы реализации. Основные жанры письменной деловой речи. Реклама в деловой речи. Правила оформления документов.	1	1	1	6	1, 2,3, 8	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады
13	Деловое общение и карьерный успех	1	1	1	6	1,2,3,7	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады
14	Деловое общение при обслуживании клиентов Национальные особенности деловых коммуникаций. Актуальные проблемы кросс-культурного менеджмента в области деловых коммуникаций. Национальные особенности деловых контактов народов мира. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. Проблемы деловой этики в России.	1	1	1	10,8	1,3,5	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады
	Всего часов:	18	18	18	88,8		

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины Искусство делового общения
на 3,4курс
заочной формы обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	5/180
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	6
практических/ семинарских	4
лабораторных	6
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем)	1,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	153,8
Учебных часов на подготовку к экзамену (Контроль)	9

Форма контроля:

Экзамен 4 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	Формы контроля
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
Модуль 1. Теоретические основы делового общения								
1.	Введение в деловое общение. Основные характеристики общения. Общение как процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей. Этапы, виды и функции общения. Специфика делового общения: понятие эффективной коммуникации и коммуникативной компетенции. Моральное регулирование в деловом общении. Кодекс делового человека.	0,5	-	0,5	11	1, 2,3, 7	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады	Промежуточный контроль
2.	Анализ структуры делового общения	0,5	-	0,5	11	1, 2,3, 6	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады	Промежуточный контроль
Модуль 2. Условия и факторы повышения эффективности лидерства								
3.	Личность в деловом общении. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Детерминанты межличностного восприятия. Источники ошибок восприятия. Коммуникативные просчеты. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы. Самопрезентация в общении. Способы влияния на партнера в процессе делового общения. Манипуляции и защита от них.	0,5	0,5	0,5	11	1,2,3,8	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады	Промежуточный контроль

4.	Типологические характеристики личности в деловом общении	0,5	0,5	0,5	11	3,4,7,9	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады	Пр теку про тест кей
5	Изучение личности делового партнера по невербальным признакам	0,5	0,5	0,5	11	1,2,3,7	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады	Пр теку про тест кей
6	Основные формы делового общения Деловая беседа как основная форма делового общения: структура, функции, подготовка. Переговоры как форма деловой коммуникации Этапы и правила деловой дискуссии. Деловое совещание: подготовка и проведение. Виды и формы презентации.	0,5	0,5	0,5	11	3,4,5,9	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады	Пр теку про тест кей
7	Споры и конфликты в деловом общении Конфликты в деловых отношениях. Возможности управления конфликтной ситуацией.	0,5	0,5	0,5	11	1, 2,3,6	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады	Пр теку про тест кей
8	Стрессы в деловом общении	0,5	0,5	0,5	11	1, 2,3, 8	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады	Пр теку про тест кей
9	Психологическая составляющая делового общения	0,5	-	0,5	11	1,2,3,7	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады	Пр теку про тест кей
10	Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения Деловые переговоры. Протокольные жанры. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации. Презентационная речь как разновидность публичной речи. Дискутивно-полемиические разновидности речи. Стилистические приёмы и риторические фигуры ораторской речи.	0,5	-	0,5	11	1,2,3,7	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады	Пр теку про тест кей

11	Этикет в деловом общении Предмет и функции этикета в деловом общении. Обстановка общения и речевые формулы. Этикет и социальный фактор адресата. Церемонии и этикетные тексты. Этикет делового письма. Этикет делового телефонного разговора. Культура поведения и речевой этикет.	0,5	-	0,5	11	3,4,5,9	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады	Прс теку про тест кей
12	Документационное обеспечение делового общения История формирования официально-делового стиля. Официально – деловой стиль. Особенности стиля. Формы реализации. Основные жанры письменной деловой речи. Реклама в деловой речи. Правила оформления документов.	0,5	-	0,5	11	1, 2,3,6	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады	Прс теку про тест кей
13	Деловое общение и карьерный успех	-	0,5	-	11	1, 2,3, 8	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады	Прс теку про тест кей
14	Деловое общение при обслуживании клиентов Национальные особенности деловых коммуникаций. Актуальные проблемы кросс-культурного менеджмента в области деловых коммуникаций. Национальные особенности деловых контактов народов мира. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. Проблемы деловой этики в России.	-	0,5	-	10,8	1,2,3,7	Вопросы для самоконтроля к модулю, конспекты, доклады	Прс теку про тест кей
Всего часов:		6	4	6	153,8			

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

ОПК – 4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
		1	2	3	4
Первый этап (уровень)	Знать: основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; социальные и психологические основы управления персоналом.	Отсутствие знаний о основах делового общения, принципах и методах организации деловых коммуникаций; социальные и психологические основы управления персоналом.	Фрагментарные представления о основах делового общения, принципах и методах организации деловых коммуникаций; социальные и психологические основы управления персоналом.	Неполные представления о основах делового общения, принципах и методах организации деловых коммуникаций; социальные и психологические основы управления персоналом.	Сформированные представления о основах делового общения, принципах и методах организации деловых коммуникаций; социальные и психологические основы управления персоналом.
Второй этап (уровень)	Уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Отсутствие умений осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Фрагментарные умения осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	В целом успешное, но не систематическое использование умений осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	В целом успешное, но не систематическое использование умений осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
Третий этап (уровень)	Владеть: навыками работы в коллективе для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Отсутствие владения навыками работы в коллективе для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Фрагментарное владение навыками работы в коллективе для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	В целом успешное, но не систематическое применение навыков работы в коллективе для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	В целом успешное, но не систематическое применение навыков работы в коллективе для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

ПК-1 - владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов

формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
		1	2	3	4
Первый этап (уровень)	Знать: роль стимулирования, коммуникаций, организационной культуры в управлении поведением людей в организации.	Отсутствие знаний о роли стимулирования, коммуникаций, организационной культуры в управлении поведением людей в организации	Фрагментарные представления о роли стимулирования, коммуникаций, организационной культуры в управлении поведением людей в организации	Неполные представления о роли стимулирования, коммуникаций, организационной культуры в управлении поведением людей в организации	Сформированные представления о роли стимулирования, коммуникаций, организационной культуры в управлении поведением людей в организации
Второй этап (уровень)	Уметь: проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	Отсутствие умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	Фрагментарные умения проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	В целом успешное, но не систематическое использование умения проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	В целом успешное, но не систематическое использование умения проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры
Третий этап (уровень)	Владеть: методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль) в организации.	Отсутствие владения методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль) в организации.	Фрагментарное владение методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль) в организации.	В целом успешное, но не систематическое применение методов реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль) в организации.	В целом успешное, но не систематическое применение методов реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль) в организации.

ПК-2 - владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
		1	2	3	4
Первый этап (уровень)	Знать: основы проектирования межличностных, групповых и	Отсутствие знаний об основах проектирования межличностных, групповых и	Фрагментарные представления об основах проектирования межличностных,	Неполные представления об основах проектирования межличностных,	Сформированные представления об основах проектирования межличностных,

	организационных коммуникаций	организационных коммуникаций	групповых и организационных коммуникаций	групповых и организационных коммуникаций	промежуточных групповых и организационных коммуникаций
Второй этап (уровень)	Уметь: использовать теории лидерства для эффективного управления коллективом; строить межличностные отношения и работать в группе	Отсутствие умений использовать теории лидерства для эффективного управления коллективом; строить межличностные отношения и работать в группе	Фрагментарные умения использовать теории лидерства для эффективного управления коллективом; строить межличностные отношения и работать в группе	В целом успешное, но не систематическое использование умения использовать теории лидерства для эффективного управления коллективом; строить межличностные отношения и работать в группе	В целом успешное, но не систематическое использование умения использовать теории лидерства для эффективного управления коллективом; строить межличностные отношения и работать в группе
Третий этап (уровень)	Владеть: методами разрешения конфликтных ситуаций	Отсутствие владения различными способами разрешения конфликтных ситуаций	Фрагментарное владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций	В целом успешное, но не систематическое применение различных способов разрешения конфликтных ситуаций	В целом успешное, но не систематическое применение различных способов разрешения конфликтных ситуаций

Показатели сформированности компетенции:

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины).

Шкалы оценивания:

от 45 до 59 баллов – «удовлетворительно»;

от 60 до 79 баллов – «хорошо»;

от 80 баллов – «отлично».

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	Знать: основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; социальные и психологические основы управления персоналом.	ОПК – 4	Вопросы для текущего контроля, тест, вопросы для самостоятельной работы; кейс
	Знать: роль стимулирования, коммуникаций, организационной культуры в управлении поведением людей в организации.	ПК – 1	Вопросы для текущего контроля, тест, вопросы для самостоятельной работы; кейс, доклад
	Знать: основы проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций	ПК – 2	Вопросы для текущего контроля, тест, вопросы для самостоятельной работы; кейс, доклад
2-й этап Умения	Уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК – 4	Вопросы для текущего контроля, тест, вопросы для самостоятельной работы; кейс, доклад
	Уметь: проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	ПК – 1	Вопросы для текущего контроля, тест, вопросы для самостоятельной работы; кейс, доклад
	Уметь: использовать теории лидерства для эффективного управления коллективом; строить межличностные отношения и работать в группе	ПК – 2	Вопросы для текущего контроля, тест, вопросы для самостоятельной работы; кейс, доклад

3-й этап Владения (навыки / опыт деятельности)	Владеть: навыками работы в коллективе для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	ОПК – 4	Вопросы для текущего контроля, тест, вопросы для самостоятельной работы; кейс, доклад
	Владеть: методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль) в организации.	ПК – 1	Вопросы для текущего контроля, тест, вопросы для самостоятельной работы; кейс, доклад
	Владеть: методами разрешения конфликтных ситуаций	ПК – 2	Вопросы для текущего контроля, тест, вопросы для самостоятельной работы; кейс, доклад

Рейтинг-план дисциплины

Б1.В.ДВ.02.01 Искусство делового общения

Направление подготовки Менеджмент, профиль «Менеджмент организации»

курс 3, семестр 5

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
Модуль 1. Закономерности, определяющие процессы развития и осуществления лидерства				
Текущий контроль				20
1. Доклады, вопросы для текущего контроля	4	2	0	8
2. Обсуждение ситуационных задач	4	3	0	12
Рубежный контроль				15
1. Тестирование	15	1	0	15
Модуль 2. Формы делового общения				
Текущий контроль				20
1. Доклады, вопросы для текущего контроля	4	2	0	8
2. Обсуждение ситуационных задач	4	3	0	12
Рубежный контроль				15
1. Тестирование	15	1	0	15
Поощрительные баллы				
1. Публикация статей	10	1	0	10
Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)				
1. Посещение лекционных занятий			0	-6
2. Посещение практических (семинарских, лабораторных занятий)			0	-10
Итоговый контроль: экзамен	30	1	0	30
ИТОГО				110

Перечень вопросов для экзамена

1. Определение и функции общения
2. Виды общения. Деловое общение и его кодекс
3. Стили, уровни, стратегии и средства общения
4. Этапы общения
5. Структура общения
6. Общение как коммуникация. Причины плохой коммуникации
7. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия
8. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении
9. Стереотипы и установки при восприятии партнера по общению
10. Формы межличностного взаимодействия в общении
11. Социальное влияние: суггестия, конформизм, нонконформизм
12. Человек, индивид, индивидуальность, личность
13. Концепции личности и их учет в деловом общении
14. Защитные механизмы личности
15. Учет гендерных особенностей личности
16. Учет национальных особенностей личности
17. Психологические типы акцентуации личности
18. Учет типа темперамента в деловом общении
19. Конституционная типология личности
20. Психогеометрическая типология личности
21. Психологические типы деловых партнеров
22. Типы сотрудников в служебном общении
23. Основы графологии в деловом общении
24. Основы кинесики в деловом общении
25. Основные закономерности проксемики
26. Основные закономерности такесики
27. Синтоническая модель общения
28. Деловая беседа
29. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы
30. Принятие решения— завершающая фаза беседы
31. Деловые переговоры
32. Национальные стили ведения переговоров
33. Деловая дискуссия
34. Деловые совещания и собрания
35. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником
36. Публичные выступления
37. Особенности общения через переводчика
38. Определение понятия «спор», цели и подходы к ведению спора
39. Техника убеждения партнера
40. Особенности критики в споре
41. Принципы ведения спора
42. Понятие конфликта, его структура и типология
43. Причины конфликтов
44. Типы конфликтных личностей
45. Модель конфликтного процесса и его последствия
46. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией
47. Признаки и механизм протекания стресса
48. Виды профессиональных стрессов

49. Синдром опустошения
50. Саморегуляция работника
51. Практикум снятия стресса
52. Психология и общество
53. Психология и труд
54. Экономическая психология
55. Правовая психология
56. Политическая психология
57. Профессиональная психология
58. Принципы делового общения
59. Психологические приемы влияния на партнера
60. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы
61. Защита от манипуляций в деловом общении
62. Умение слушать в деловом общении
63. Принципы и правила успешной организации времени
64. Основные понятия об этикете
65. Правила приветствия в деловом общении
66. Методы и навыки ведения телефонных переговоров
67. Организация делового завтрака, обеда, ужина
68. Психологические детерминанты имиджа делового человека
69. Внешний вид в деловых переговорах
70. Особенности деловой переписки
71. Документирование управленческой деятельности
72. Характеристика современного делового письма
73. Виды деловых писем
74. Общие правила оформления документов
75. Типология «карьеристов» и «карьеристок»
76. Виды карьерных стратегий
77. Этапы профессиональной деятельности
78. Выбор карьеры и устройство на работу
79. Начальный этап профессиональной деятельности
80. Карьерный рост и моббинг персонала
81. Три правила карьерного успеха
82. Правила поведения на заседаниях и совещаниях
83. Практика ответственности и риска в карьере
84. Практика поиска связей, поддержки и союзников
85. Рекомендации по оптимизации общения в коллективе
86. Деловое общение с начальником
87. Прием клиента и установление первоначального контакта
88. Благоприятный психологический климат
89. Хорошее впечатление о менеджере
90. Доверие клиента
91. Типы клиентов
92. Внутреннее состояние клиента
93. Выявление потребностей клиента
94. Основные аргументы и техники внушения
95. Методы презентации услуг
96. Приемы привлечения внимания
97. Способы устранения возражений
98. Способы ускорения продаж
99. Продажа и последующий контакт
100. Деловое общение через Интернет

Образец экзаменационного билета:

Башкирский государственный университет	Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»
Институт экономики, финансов и бизнеса Кафедра управления проектами и маркетинга	Профиль «Менеджмент организации» Дисциплина «Искусство делового общения»

Экзаменационный билет № 1

1. Психологические детерминанты имиджа делового человека
2. Методы презентации услуг

Зав. кафедрой

Е.И. Беглова

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.

Критерии оценки по дисциплине «Искусство делового общения» (в баллах) для очной формы обучения:

- **25-30 баллов** выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы.
- **17-24 баллов** выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности.
- **10-16 баллов** выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос.
- **1-10 баллов** выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов.

Критерии оценки для заочной формы обучения:

- **«отлично»** выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы.
- **«хорошо»** выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретический вопрос, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности.
- **«удовлетворительно»** баллов выставляется студенту, если при ответе на теоретический вопрос студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос.

- «неудовлетворительно» баллов выставляется студенту, если ответ на теоретический вопрос свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов.

Вопросы для текущего контроля

Введение в дисциплину. Основы делового общения

1. Проработать и обосновать основные вопросы темы:

1. Сущность, виды и функции делового общения.
2. Культура делового общения.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Структура и принципы коммуникации.
5. Модель коммуникативного процесса.
6. Управление вниманием.
7. Интерактивная сторона общения.
8. Особенности взаимодействия людей в общении.
9. Характеристика теорий поведения. Транзактная теория Э. Берна.
10. Перцептивная сторона общения.
11. Особенности восприятия людьми друг друга.
12. Первое впечатление.
13. Длительное общение.
14. Механизмы восприятия и взаимопонимания.
15. Стили общения.
16. Ритуальное общение.
17. Манипулятивное общение.
18. Гуманистическое общение.
19. Механизмы воздействия на партнера.

2. Вопросы для подготовки к обсуждению:

1. Коммуникативная сторона общения.
2. Интерактивная сторона общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Стили общения.

Невербальные средства общения

1. Проработать и обосновать основные вопросы темы:

1. Кинесические особенности общения.
2. Классификация и особенности основных жестов.
3. Характеристика жестов и поз.
4. Межнациональные различия жестов.
5. Проксемические особенности общения.
6. Пространственное расположение собеседников и дистанция между ними.
7. Взаимоотношения партнеров во времени.
8. Стол переговоров. Национальные особенности пространственного расположения собеседников.
9. Особенности визуального контакта.
10. Характеристика взглядов человека. Виды взглядов и их трактовка. Национальные особенности визуального контакта.
11. Паралингвистические особенности общения.
12. Эмоциональная выразительность речи.
13. Характеристика «удачного» и «неудачного» голоса.
14. Признаки недостатков речи

2. Вопросы для подготовки к обсуждению:

1. Кинесические особенности общения.
2. Проксемические особенности общения.
3. Особенности визуального контакта.
4. Паралингвистические особенности общения.

Речевая культура делового разговора

1. Проработать и обосновать основные вопросы темы:

1. Культура речи делового человека.
2. Понятие и слагаемые культуры речи.
3. Особенности речевой культуры.
4. Развитие речевой культуры.
5. Публичные выступления.
6. Подготовка к публичному выступлению.
7. Условия и приемы поддержания внимания к выступлению.
8. Завершение выступления.
9. Культура делового спора.
10. Принципы честного спора.
11. Позволительные и непозволительные уловки.
12. Психологические механизмы влияния на партнера.
13. Характеристика механизмов психологического воздействия.
14. Знаки внимания в общении.
15. Приемы формирования аттракции.
16. Культура слушания партнера.
17. Стили и виды слушания.
18. Методы эффективного слушания.
19. Типичные ошибки в процессе слушания.
20. Развитие техники слушания.

2. Вопросы для подготовки к обсуждению:

1. Мастерство публичного выступления.
2. Доказательства и аргументация в споре.
3. Опровержение позиции оппонента и ответы на вопросы.
4. Уловки в споре

Активные формы делового общения

1. Проработать и обосновать основные вопросы темы:

1. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение.
2. Деловые беседы.
3. Понятие деловой беседы.
4. Структура и характеристика основных этапов деловой беседы.
5. Методы и приемы.
6. Деловые переговоры.
7. Стратегия и тактика деловых переговоров.
8. Подготовка деловых переговоров.
9. Технология ведения переговоров.
10. Завершение и анализ результатов переговоров.
11. Культура деловых совещаний.
12. Общая характеристика совещаний и собраний.
13. Виды и типы совещаний.
14. Подготовка и ведение совещаний.
15. Особенности общения с иностранными партнерами.

2. *Вопросы для подготовки к обсуждению:*

1. Деловые беседы.
2. Деловые переговоры.
3. Деловые совещания.
4. Телефонные переговоры.

Тема 5. Конфликты в деловой сфере

1. *Проработать и обосновать основные вопросы темы:*

1. Природа и причины конфликтов.
2. Сущность и структура конфликта.
3. Понятие конфликтогена.
4. Причины конфликтов.
5. Динамика конфликтов.
6. Типология конфликтов.
7. Классификация и характеристика конфликтов.
8. Типы поведения личности в конфликтных ситуациях.
9. Разрешение конфликтов.
10. Типовые стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
11. Посредники в конфликте и их функции.

2. *Вопросы для подготовки к обсуждению:*

1. Руководитель и конфликт.
2. Технология разрешения конфликта.
3. Предупреждение и способы выхода из конфликта.
4. Особенности поведения людей в конфликтных ситуациях.

Этика и этикет делового общения

1. *Проработать и обосновать основные вопросы темы:*

1. Роль этики в деловом общении.
2. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.
3. «Золотое» правило этики общения.
4. Деловая этика и этикет: характеристика понятий, основные принципы делового этикета.
5. Особенности служебного этикета.
6. Нормы этикета.
7. Приветствия, представления, знакомства.
8. Визитные карточки.
9. Этикет телефонных разговоров.
10. Особенности телефонного общения.
11. Рекомендации по ведению телефонных разговоров.
12. Завершение телефонного разговора.
13. Культура деловой переписки.
14. Стандарты деловой переписки.
15. Информативность и убедительность делового письма.
16. Резолюции и визы.
17. Прием и общение с посетителями.
18. Подарки и сувениры в деловой сфере.
19. Цветочный этикет.
20. Официальные приемы.
21. Виды официальных приемов.
22. Организация приемов и правила поведения на них.
23. Имидж делового человека.

2. *Вопросы для подготовки к обсуждению:*

1. Культура деловой переписки.

1. Имидж делового человека.
2. Модели поведения и самоподача в общении.
3. Официальные приемы.

Описание методики оценивания:

Критерии оценки (в баллах) для очной формы обучения

Критерии оценивания	Количество баллов
Полное верное раскрытие вопроса, раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложено грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины	4
Полное верное раскрытие вопроса, раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложено грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины, но при этом имеет место один из недостатков: допущены одна - две неточности при освещении основного содержания ответа;	3
Достаточно верное раскрытие вопроса, раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложено грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины, но при этом имеет место один из недостатков: допущены одна - две неточности при освещении основного содержания ответа; допущены ошибки или более двух неточностей при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.	2
Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала, определенного учебной программой дисциплины.	1
Вопрос не раскрыт	0

Критерии оценки (в баллах) для заочной формы обучения

Критерии оценивания	Оценка
Полное верное раскрытие вопроса, раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложено грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины	Отлично
Полное верное раскрытие вопроса, раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложено грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины, но при этом имеет место один из недостатков: допущены одна - две неточности при освещении основного содержания ответа;	Хорошо
Достаточно верное раскрытие вопроса, раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложено грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины, но при этом имеет место один из недостатков: допущены одна - две неточности при освещении основного содержания ответа; допущены ошибки или более двух неточностей при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.	Удовлетворительно
Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала, определенного учебной программой дисциплины.	Неудовлетворительно

Пример тематики докладов

1. Деловое общение и управление им.
2. Общение как социально-психологическая категория.
3. Коммуникативная культура в деловом общении.
4. Виды делового общения.
5. Управление деловым общением.
6. Основы деловой риторики.
7. Культура речи в деловом общении.
8. Этика использования средств выразительной деловой речи.
9. Культура дискуссии.
10. Особенности речевого поведения.
11. Основы невербального общения.
12. Кинесические особенности невербального общения.
13. Проксемические особенности невербального общения.
14. Дистанционное общение.
15. Этические нормы телефонного разговора.
16. Культура делового письма.
17. Манипуляции в общении.
18. Характеристика манипуляций в общении.
19. Правила нейтрализации манипуляций.
20. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
21. Правила подготовки публичного выступления.
22. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
23. Правила проведения собеседования.
24. Правила подготовки и проведения служебных совещаний
25. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами
26. Правила конструктивной критики
27. Этикет и имидж делового человека
28. Этикет приветствий и представлений
29. Внешний облик делового человека
30. Особенности внешнего облика деловой женщины
31. Поведение в общественных местах
32. Этикет деловых приемов
33. Особенности делового общения с иностранными партнерами
34. Искусство комплимент
35. Правила вручения подарков

Описание методики оценивания:

Критерии оценки (в баллах) для очной формы обучения

Критерии оценивания	Количество баллов
Полное верное раскрытие вопроса, раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложено грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины	4
Полное верное раскрытие вопроса, раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложено грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины, но при этом имеет место один из недостатков: допущены одна - две неточности при освещении основного содержания ответа;	3

Достаточно верное раскрытие вопроса, раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложено грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины, но при этом имеет место один из недостатков: допущены одна - две неточности при освещении основного содержания ответа; допущены ошибки или более двух неточностей при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.	2
Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала, определенного учебной программой дисциплины.	1
Вопрос не раскрыт	0

Критерии оценки (в баллах) для заочной формы обучения

Критерии оценивания	Оценка
Полное верное раскрытие вопроса, раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложено грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины	Отлично
Полное верное раскрытие вопроса, раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложено грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины, но при этом имеет место один из недостатков: допущены одна - две неточности при освещении основного содержания ответа;	Хорошо
Достаточно верное раскрытие вопроса, раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложено грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины, но при этом имеет место один из недостатков: допущены одна - две неточности при освещении основного содержания ответа; допущены ошибки или более двух неточностей при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.	Удовлетворительно
Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала, определенного учебной программой дисциплины.	Неудовлетворительно

Тестовые задания

Пример заданий для тестового контроля уровня усвоения учебного материала:

1. В чем состоит принцип обратной связи «Выговор одной минуты»?

- а) сообщайте подчиненному о замеченных Вами ошибках еженедельно
- б) давайте возможность сотруднику в ходе беседы объясниться
- в) делайте замечание или выговор, только проверив факты
- г) говорите в течение не более чем одной минуты

2. Выберите из списка, приведенного ниже, все цели с негативными формулировками

- а) сократить процент брака
- б) повысить оперативность реагирования на запросы клиентов
- в) уменьшить текучесть персонала
- г) построить систему адаптации персонала

3. Выберите из списка, приведенного ниже, все цели с позитивными формулировками

- а) сократить процент брака
- б) повысить оперативность реагирования на запросы клиентов
- в) уменьшить текучесть персонала
- г) минимизировать риски возникновения претензий клиента
- д) построить систему адаптации персонала

4. Какие недостатки есть у метода SMART?

- а) плохо работает в быстро меняющейся ситуации
- б) не подходит для постановки глобальных и долгосрочных целей
- в) плохо подходит для разработки неэкономических целей
- г) не подходит для постановки краткосрочных целей

5. Какие типовые роли могут играть руководители (менеджеры) согласно Г. Минцбергу?

- а) оратор
- б) помощник
- в) наблюдатель
- г) связующее звено

6. Планирование – это действие, состоящее из трех элементов. Выберите из списка, приведенного ниже, эти три элемента

- а) определение требуемого результата в привязке к конкретному сроку исполнения.
- б) оценка ресурсов, рисков и определение промежуточных действий в правильном порядке, для достижения желаемого результата в желаемое время.
- в) определение точек контроля реализации плана.
- г) согласование среднесрочных, долгосрочных и краткосрочных планов.
- д) выявление положительных последствий для бизнеса в целом, к которым приводят конкретные результаты деятельности.

7. Процесс проверки и сопоставления фактических результатов с заданными на этапе планирования ожидаемыми результатами.

- а) контроль
- б) аудит
- в) принятие решения

8. Что из перечисленного обязательно включает в себя процедура контроля?

- а) привлечение сторонних экспертов для проведения контрольных мероприятий
- б) сопоставление результатов деятельности с заданными на этапе планирования
- в) обязательное обеспечение исполнителей информацией о результатах их работы и эффективности усилий
- г) выработку стандартов и критериев, по которым будет осуществляться контроль

9) Что из приведенного ниже списка не является задачей процесса планирования?

- а) определить и прояснить цели
- б) составить перечень необходимых для достижения цели ресурсов
- в) составить перечень необходимых для достижения цели действий
- г) мотивировать подчиненных

10. Какая стратегия используется в процессе разрешения конфликта, если она характеризуется высокой ориентацией обеих сторон на собственные интересы и полным пренебрежением интересами соперника?

- а) приспособление
- б) соперничество
- в) избегание
- г) сотрудничество
- д) компромисс

11. Критерием эффективности менеджмента в организации НЕ является:

- а) Соотношение прибыли и затрат на управление
- б) Техничко-экономические показатели
- в) Степень удовлетворённости сотрудников в результатах своей деятельности
- г) Уровень заработной платы руководителя организации

12. Лидерство в теории менеджмента можно определить как...

- а) победу в конфликте
- б) условия функционирования организации

- в) размер заработной платы руководителя
- г) способность оказывать влияние на личность и группы людей

13. На практике под термином лидерство чаще всего подразумевают _____ лидерство

- а) неформальное
- б) формальное
- в) деструктивное
- г) харизматическое

14. Атрибутом авторитарного стиля управления является...

- а) децентрализация полномочий
- б) преобладание неформальных коммуникаций
- в) инициативность
- г) директивность

15. Какие из названных качеств работника интересуют современного менеджера?

- а) квалификация и целеустремления работника;
 - а) наличие черт характера, позволяющих сотрудничать с ним;
- б) стабильность его отдачи;
- в) интерес работника к перспективам роста и повышению квалификации;
- г) все перечисленные

16. Какими важнейшими чертами характера должен обладать руководитель?

- а) целеустремленность;
- б) решительность;
- в) настойчивость;
- г) инициативность;
- д) всё перечисленное

17. Можно ли заслужить должное уважение в коллективе, принимая всю ответственность на себя за ошибки своих подчиненных?

- а) всегда;
- б) да, если они допущены из-за того, что вы не акцентировали внимание на возможности их появления.
- в) никогда;
- г) в случае неразумных решений подчинённых

18. Какие характерные типы менеджеров определяет Мак-Клеланд в своей теории мотивации?

- а) институциональные менеджеры, которые испытывают большую потребность во власти;
- б) «открытые» менеджеры;
- в) социально активные менеджеры;
- г) ни один из названных;
- д) все названные

19. Что такое валентность вознаграждения?

- а) нерегулярность;
- б) мера ценности или приоритетности;
- в) открытость;
- г) индивидуальная направленность

20. Какие существуют типы лидеров?

- а) лидеры-организаторы;
- б) лидеры-инициаторы;
- в) лидеры-эрудиты;
- г) все указанные

21. На чём основана власть специалиста?

- а) на владении особыми экспертными знаниями, навыками и опытом;
- б) на взаимопомощи;

- в) на особом внимании к вопросам эффективности производства;
 г) на осуществлении постоянного контроля за деятельностью членов трудового коллектива.

22. Каково обязательное условие лидерства?

- а) умение побеждать в спорах;
 б) обладание властью в конкретных формальных или неформальных организациях;
 в) физическая сила;
 г) ум и выдающиеся способности;
 д) ни одно из указанных условий.

23. Какой личный стиль лидера оказывает наиболее благоприятное влияние на отношения с группой?

- а) авторитарный;
 б) демократический;
 в) силовой;
 г) прагматический.

24. Какие качества окружения наиболее близки демократичному лидеру?

- а) личная преданность;
 б) единомыслие, взаимопонимание, интерес к делу;
 в) неустойчивость в принятии решений;
 г) гибкость.

25. Что означает понятие «интегративная функция» в теории лидерства?

- а) делегирование полномочий;
 б) подчинение коллектива;
 в) сплочение единомышленников, окружения вокруг программы лидера;
 г) умение решать организационные проблемы.

Критерии оценивания для очной формы обучения

Процент правильных ответов	Количество баллов
91-100 %	12-15
81-90%	9-11
71-80%	8
61-70%	7
51-60%	6
41- 50%	5
31-40%	4
21-30%	3
11-20%	2
0-10%	1

Критерии оценивания для заочной формы обучения

Процент правильных ответов	Количество баллов
80-100 %	отлично
60-79%	хорошо
50-59%	удовлетворительно
0-50%	неудовлетворительно

Примерные ситуационные задачи (кейсы)

Задание 1. Выскажите свое мнение по следующим вопросам, активно используя свой собственный опыт общения.

1. В каких ситуациях общения со студентами эффективно использование пассивного слушания? Активного? Эмпатического?
2. Каковы признаки эффективного слушания?
3. Какова роль невербальных компонентов слушания?
4. Чем отличается эмпатическое слушание от интерпретации мотивов и чувств другого человека? Приведите примеры.

Задание 2. В любом отрывке текста объемом 0,5 страницы (статья, художественное произведение и др.) отметить слова, характерные для визуального, кинестетического, аудиального, компьютерного типов ведущей репрезентативной системы. Попробуйте определить ведущую репрезентативную систему автора текста по преобладанию слов той или иной репрезентативной системы.

Задание 3. Приведите конкретные примеры использования защитных механизмов личности вашими собеседниками.

Критерии оценивания кейса

Критерии	Количество баллов
Полнота ответа с использованием всей информации из описания ситуации	1
Обоснованность	1
Умение оперировать терминами и понятиями	1
Представленность нескольких точек зрения на проблему	1
Итого	4

Критерии оценки (в баллах) для заочной формы обучения

Критерии оценивания	Оценка
Полное верное раскрытие вопроса в кейсе, изложено грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию	Отлично
Полное верное раскрытие вопроса, изложено грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию, но при этом имеет место один из недостатков: допущены одна - две неточности при освещении основного содержания ответа	Хорошо
Достаточно верное раскрытие вопроса, изложено грамотным языком в определенной логической последовательности, но при этом имеет место один из недостатков: допущены одна - две неточности при освещении основного содержания ответа; допущены ошибки или более двух неточностей при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.	Удовлетворительно
Неполно или непоследовательно раскрыто задание кейса, не показано общее понимание вопроса	Неудовлетворительно

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

Основная литература:

1. Иванчикова, Т.В. Языковая и речевая компетентность экономистов : учебное пособие / Т.В. Иванчикова. - 3-е изд., стер. - Москва : Издательство «Флинта», 2017. - 366 с. - Библиогр.

- в кн. - ISBN 978-5-9765-1364-8 ; То же [Электронный ресурс]. - [URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=103522](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=103522)
2. Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения : учебное пособие / В.Е. Левкин. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 142 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 131-139 - ISBN 978-5-4475-8771-0 ; То же [Электронный ресурс]. - [URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204)
3. Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Е.Б. Штукарева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : Перо, 2015. - 315 с. : ил., табл. - ISBN 978-5-906835-06-2 ; То же [Электронный ресурс]. - [URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886)

Дополнительная литература:

4. Яхонтова Е. С. Основы межличностного лидерства: учебное пособие - Москва: Евразийский открытый институт, 2011 Яхонтова, Е.С. Основы межличностного лидерства : учебное пособие / Е.С. Яхонтова. - Москва : Евразийский открытый институт, 2011. - 215 с. - ISBN 978-5-374-00156-3; То же [Электронный ресурс]. - [URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90802](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90802)
5. Котляров И. В. Социология лидерства: теоретические, методологические и аксиологические аспекты - Минск: Белорусская наука, 2013 Котляров, И.В. Социология лидерства: теоретические, методологические и аксиологические аспекты / И.В. Котляров. - Минск : Белорусская наука, 2013. - 482 с. - ISBN 978-985-08-1622-1 ; То же [Электронный ресурс]. - [URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230970](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230970)
6. Зубанова Л. Б. Социология лидерства: методические основы исследования личностного влияния: учебное пособие - Челябинск: ЧГАКИ, 2011 Зубанова, Л.Б. Социология лидерства: методические основы исследования личностного влияния: учебное пособие / Л.Б. Зубанова; Министерство культуры Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Челябинская государственная академия культуры и искусств», Культурологический факультет, Кафедра культурологии и социологии. - Челябинск: ЧГАКИ, 2011. - 64 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - [URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=492759](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=492759)
7. Куракова Н. Г., Зинов В. Г. Оценка возможности достижения технологического лидерства России в зеркале патентного анализа - Москва: Издательский дом «Дело», 2017 Куракова, Н.Г. Оценка возможности достижения технологического лидерства России в зеркале патентного анализа / Н.Г. Куракова, В.Г. Зинов ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - Москва : Издательский дом «Дело», 2017. - 77 с. : ил., табл. - (Научные доклады: технологическое прогнозирование). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7749-1222-3 ; То же [Электронный ресурс]. - [URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=487781](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=487781)
8. Маслов В. И. Теория и практика лидерства в XXI веке - Москва, Берлин: ДиректМедиа, 2017 Маслов, В.И. Теория и практика лидерства в XXI веке / В.И. Маслов. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 89 с. : схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9046-8 ; То же [Электронный ресурс]. - [URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455586](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455586)
9. Ридецкая О. Г. Эффективное лидерство : хрестоматия: учебно-методический комплекс - Москва: Директ-Медиа, 2012 Ридецкая, О.Г. Эффективное лидерство: хрестоматия : учебно-методический комплекс / О.Г. Ридецкая. - Москва : Директ-Медиа, 2012. - 138 с. - ISBN 978-5-4458-0350-8; То же [Электронный ресурс]. - [URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117872](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117872)

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

№	Наименование Интернет-ресурса	Ссылка (URL) на Интернет ресурс
1.	Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации	www.gks.ru
2.	Справочная правовая система «КонсультантПлюс»	www.consultant.ru
3.	Управление проектами	www.projectmanagement.ru
4.	Официальный сайт Правительства Российской Федерации	www.government.ru
5.	Официальный сайт Федеральной налоговой службы	www.nalog.ru
6.	Официальный сайт Министерства финансов Российской Федерации	www.minfin.ru
7.	Административно-управленческий портал (для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий)	www.aup.ru
8.	Официальный сайт информационного агентства Cbonds	www.cbonds.ru
9.	Интернет-сервер «АКДИ Экономика и жизнь»	www.akdi.ru

Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

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

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

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	2
<p>1. учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: лаборатория социально-экономического моделирования № 107 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), лаборатория анализа данных № 108 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 110 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 111 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 114 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 122 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 204 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 207 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 208 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 209 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 210 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 212 (гуманитарный корпус), аудитория № 213 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 218 (гуманитарный корпус), аудитория № 220 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 221 (гуманитарный корпус), аудитория № 222 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 301 (гуманитарный корпус), аудитория № 305 (гуманитарный корпус), аудитория № 307 (гуманитарный корпус), аудитория № 308 (гуманитарный корпус), аудитория № 309 (гуманитарный корпус), лаборатория исследования процессов в экономике и управлении № 311а (гуманитарный корпус), лаборатория информационных технологий в экономике и управлении № 311в (гуманитарный корпус).</p> <p>2. учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: лаборатория социально-экономического моделирования № 107 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), лаборатория анализа данных № 108 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 110 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 111 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 114 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 122 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 204 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 207 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 208 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 209 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 210 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 212 (гуманитарный корпус), аудитория № 213 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 218 (гуманитарный корпус), аудитория № 220 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 221 (гуманитарный корпус), аудитория № 222 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 301 (гуманитарный корпус), аудитория № 305 (гуманитарный корпус), аудитория № 307 (гуманитарный корпус), аудитория № 308 (гуманитарный корпус), аудитория № 309 (гуманитарный корпус), лаборатория исследования процессов в экономике и управлении № 311а (гуманитарный корпус), лаборатория информационных технологий в экономике и управлении № 311в (гуманитарный корпус).</p> <p>3. учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций: лаборатория социально-экономического моделирования № 107 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), лаборатория анализа данных № 108 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 110 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 111 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 114 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 122</p>	<p>лаборатория социально-экономического моделирования № 107: учебная мебель, доска, проекционный экран с светодиодом lumien master control, проектор casio, персональный компьютер пэвм кламас в комплекте – 18 шт.</p> <p>лаборатория анализа данных № 108: учебная мебель, доска, персональный компьютер пэвм кламас в комплекте – 17 шт.</p> <p>аудитория № 110: учебная мебель, доска, телевизор led.</p> <p>аудитория № 111: учебная мебель, доска, телевизор led.</p> <p>аудитория № 114: учебная мебель, доска.</p> <p>аудитория № 115: учебная мебель, колонки (2 шт.), динамики, dvd плеер toshiba, магнитола sony (4 шт.)</p> <p>аудитория № 118: учебная мебель, проектор benq, колонки (2 шт.), музыкальный центр lg, флипчарт магнитно-маркерный на треноге</p> <p>аудитория № 122: учебная мебель, доска.</p> <p>аудитория № 204: учебная мебель, доска, проекционный экран с светодиодом lumien master control, проектор casio.</p> <p>аудитория № 207: учебная мебель, доска, телевизор led tcl.</p> <p>аудитория № 208: учебная мебель, доска, телевизор led tcl.</p> <p>аудитория № 209: учебная мебель, доска.</p> <p>аудитория № 210: учебная мебель, доска.</p> <p>аудитория № 212: учебная мебель, доска, проектор infocus.</p> <p>аудитория № 213: учебная мебель, доска, проекционный экран с светодиодом lumien master control, проектор casio.</p> <p>аудитория № 218: учебная мебель, доска, мультимедиа-проектор infocus.</p> <p>аудитория № 220: учебная мебель, доска.</p> <p>аудитория № 221: учебная мебель, доска.</p> <p>аудитория № 222: учебная мебель, доска.</p> <p>аудитория № 301: учебная мебель, экран на штативе, проектор aser.</p>

<p>(помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 204 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 207 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 208 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 209 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 210 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 212 (гуманитарный корпус), аудитория № 213 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 218 (гуманитарный корпус), аудитория № 220 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 221 (гуманитарный корпус), аудитория № 222 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 301 (гуманитарный корпус), аудитория № 305 (гуманитарный корпус), аудитория № 307 (гуманитарный корпус), аудитория № 308 (гуманитарный корпус), аудитория № 309 (гуманитарный корпус), лаборатория исследования процессов в экономике и управлении № 311а (гуманитарный корпус), лаборатория информационных технологий в экономике и управлении № 311в (гуманитарный корпус).</p> <p>4. учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: лаборатория социально-экономического моделирования № 107 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), лаборатория анализа данных № 108 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 110 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 111 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 114 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 122 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 204 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 207 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 208 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 209 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 210 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 212 (гуманитарный корпус), аудитория № 213 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 218 (гуманитарный корпус), аудитория № 220 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 221 (гуманитарный корпус), аудитория № 222 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 301 (гуманитарный корпус), аудитория № 305 (гуманитарный корпус), аудитория № 307 (гуманитарный корпус), аудитория № 308 (гуманитарный корпус), аудитория № 309 (гуманитарный корпус), лаборатория исследования процессов в экономике и управлении № 311а (гуманитарный корпус), лаборатория информационных технологий в экономике и управлении № 311в (гуманитарный корпус).</p> <p>5. помещения для самостоятельной работы: аудитория № 302 читальный зал (гуманитарный корпус).</p> <p>6. помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: аудитория № 115 (помещение, ул. Карла Маркса, д.3, корп.4), 118 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4)</p>	<p>аудитория № 302 учебная мебель, персональный компьютер в комплекте hp, моноблок, персональный компьютер в комплекте моноблок игu.</p> <p>аудитория № 305 учебная мебель, доска, проектор infocus.</p> <p>аудитория № 307 учебная мебель, доска.</p> <p>аудитория № 308 учебная мебель, доска.</p> <p>аудитория № 309 учебная мебель, доска.</p> <p>лаборатория исследования процессов в экономике и управлении № 311а учебная мебель, доска, персональный компьютер lenovo thinkcentre – 16 шт.</p> <p>лаборатория информационных технологий в экономике и управлении № 311в учебная мебель, доска, персональный компьютер в комплекте № 1 игu corp 510 – 14 шт.</p> <p>аудитория № 312 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.