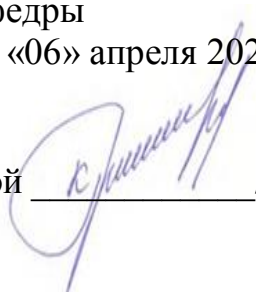



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

Утверждено:
на заседании кафедры
протокол № 9 от «06» апреля 2020 г.

Согласовано:
Председатель УМК Института

И.о. зав. кафедрой  / К.Е. Гришин  / Л.Р. Абзалилова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловая коммуникация
вариативная часть

программа бакалавриата

Направление подготовки:
38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль) подготовки:
Экономика и управление персоналом

Квалификация:
бакалавр

Разработчик (составитель):

доцент, к.соц.н.



/ Богатырева М.Р.

Для приема: 2020 г.

Уфа 2020 г.

Составитель: к.с.н., доцент Богатырева М.Р.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социологии труда и экономики предпринимательства, протокол № 9 от 6 апреля 2020 г.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры социологии труда и экономики предпринимательства, перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины, перечень вопросов к экзамену, протокол № 11 от 31 мая 2021 г.

И.о. заведующего кафедрой  / К.Е. Гришин

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)	6
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	9
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	9
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	12
4.3 Рейтинг-план дисциплины	22
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	22
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	22
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	23
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	23

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 и коммуникативного процесса, особенности вербальных и невербальных коммуникаций, речевые тактики и особенности их использование в деловых отношениях	ОПК-9 – способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	
	Знать коммуникативные средства и формы информационного обеспечения при решении профессиональных задач, в том числе при разработке и внедрении корпоративных стандартов в области управления персоналом	ПК-17 – знанием основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов в области управления персоналом, умением составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях)	
	Знать корпоративные коммуникационные каналы и средства информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций в организации	ПК-28 – знанием корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владение навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций	
Умения	Уметь осуществлять деловое общение в различных коммуникативных средах организации (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	ОПК-9 – способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	
	Уметь организовать коммуникативные средства и формы информационного обеспечения при решении профессиональных задач, в	ПК-17 – знанием основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов в области управления персоналом, умением составлять	

	том числе при разработке и внедрении корпоративных стандартов в области управления персоналом	описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях)	
	Уметь выбирать соответствующие информационные средства для обеспечения процессов внутренних коммуникаций в организации	ПК-28 – знанием корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владение навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций	
Владения (навыки / опыт деятельности)	Владеть навыками публичных выступлений, ведения переговоров, деловой переписки, электронных коммуникаций	ОПК-9 – способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	
	Владеть навыками организации коммуникативных средств и форм информационного обеспечения при решении профессиональных задач, в том числе при разработке и внедрении корпоративных стандартов в области управления персоналом	ПК-17 – знанием основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов в области управления персоналом, умением составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях)	
	Владеть навыками выбора информационных средств для обеспечения процессов внутренних коммуникаций в организации	ПК-28 – знанием корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владение навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций	

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 «Деловая коммуникация» относится к вариативной части дисциплины по выбору.

Дисциплина изучается:

- на заочной форме на 4 курсе.

Цели изучения дисциплины: формирование представления о том, что лежит в основе деловой коммуникации (общения) людей в организации, и каким образом их взаимодействие влияет на результативность работы организации; а также в подготовке к применению психологических, экономических и управленческих знаний при работе с персоналом организации.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: Б1.Б.05 Русский язык и культура речи, Б1.В.08 Информационные системы в экономике и управлении.

Дисциплина «Деловая коммуникация» предшествует и является наиболее значимой для освоения дисциплин: Б1.В.ДВ.09.02 Деловая корреспонденция на иностранном языке, Б1.В.ДВ.10.02 Культура делового общения на иностранном языке, Б1.В.ДВ.07.01 Профессиональная этика, Б1.В.ДВ.07.02 Этика деловых отношений и Б2.В.02.02(П) Практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (управление персоналом).

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

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

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Деловые коммуникации»
на 4 курсе
заочной формы обучения

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

Форма контроля: зачет на 4 курсе

№ п/ п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/ СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Модуль 1. «Теоретические основы деловых коммуникаций»								
1.	<p>Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной среде.</p> <p><i>Коммуникация. Деловая коммуникация. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение.</i></p> <p><i>Характеристики делового общения. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия людей.</i></p>	1			9,8	1, 4, 5	Вопросы для подготовки к семинару,	выборочная проверка ответов на вопросы семинара, индивидуальное задание
2.	<p>Тема 2. Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные средства в деловой коммуникации.</p> <p><i>Роль речи и ее культура в деловом общении. Речевые виды деятельности и речевые средства общения. Стили речи.</i></p> <p><i>Специфика вербальной и невербальной коммуникации. Основные черты официально-делового стиля.</i></p>	1			11	1, 4, 5	Вопросы для подготовки к семинару,	выборочная проверка ответов на вопросы семинара, индивидуальное задание

3.	<p>Тема 3. Невербальные средства в деловой коммуникации. Образные средства коммуникации.</p> <p><i>Компоненты невербальной коммуникации. Кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Специфика проксемической невербальной коммуникации. Значение позы в деловом общении, о чем «говорят» сигналы тела. Значение визуальных средств в деловом общении.</i></p>		1		11	1, 3, 4, 5	Вопросы для подготовки к семинару,	Контрольные вопросы, проверка практических заданий.	
4.	<p>Тема 4. Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении.</p> <p><i>Основные отличия партнеров с экстравертированной и интравертированной установками. Как проявляют себя в деловом общении мыслительный, осязающий, эмоциональный и интуитивный типы партнеров. Ведущая репрезентативная система. Использование знаний психотипов в работе с сотрудниками, клиентами и партнерами. Роль мотивации в процессе убеждения. Психологические приемы влияния на партнера в ходе деловой беседы.</i></p>		1		11	1, 4, 5, 6, 7	Вопросы для подготовки к семинару,	Контрольные вопросы. Проверка эссе, контрольной работы.	
Модуль 2. «Управление деловым общением»									
5.	<p>Тема 5. Деловое общение его виды и формы.</p> <p><i>Формы делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы. Телефонный звонок: особенности общения и правила организации. Правила организации и проведения совещаний. Переговоры и их роль в деловом общении.</i></p>	1	1		11	1, 4, 5, 6	Вопросы для подготовки к семинару. Подготовка к практическому занятию по теме.	выборочная проверка ответов на вопросы семинара, индивидуальное задание	
6.	<p>Тема 6. Коммуникативные барьеры в деловом общении.</p> <p><i>Основные коммуникативные барьеры. И их типы и пути их преодоления в деловом общении. Роль обратной связи в деловой коммуникации. Трудности эффективного слушания. Правила</i></p>	1	1		11	1, 4, 5, 7	Вопросы для подготовки к семинару. Подготовка к практическому	выборочная проверка ответов на вопросы семинара,	

	<i>организации и проведения собеседований. Роль вопросов и их типов в деловой коммуникации.</i>						занятию по теме.	индивидуальное задание
7.	<p>Тема 7. Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении</p> <p><i>Место и значение критики в процессе профессиональной деятельности. Сущность комплимента и его роль в деловом общении. Характеристики деструктивной и позитивной критики. Дискуссия и спор: общее и особенное. Правила построения деловой дискуссии.</i></p>	1	1		16	1, 5, 6, 7	Вопросы для подготовки к семинару. Подготовка к практическому занятию по теме.	выборочная проверка ответов на вопросы семинара
8.	<p>Тема 8. Информация в деловом общении. Публичное выступление.</p> <p><i>Информация и ее роль в деловом общении. Роль компьютерных технологий в деловой коммуникации. Этические нормы пользования мобильным телефоном в деловом общении. Структура делового письма, его стили и содержание. Особенности работы с инструкциями и отчетами. Требования, предъявляемые к публичной речи. Структура речи. Отличия устного выступления от письменного доклада. Особенности речевого поведения. Риторика как наука о красноречии. Приемы привлечения внимания слушателей.</i></p>	1	1		11	1,2	Вопросы для подготовки к семинару. Подготовка к практическому занятию, контрольной работе. Подготовка презентации.	выборочная проверка ответов на вопросы семинара, контрольная работа
	Всего часов:	6	6	-	91,8			

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

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

ОПК-9 – способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено
Первый этап (уровень)	Знать основы делового общения и коммуникативного процесса, особенности вербальных и невербальных коммуникаций, речевые тактики и особенности их использование в деловых отношениях	Отсутствие знаний по основам делового общения и коммуникативным процессам, особенностям вербальных и невербальных коммуникаций, речевым тактикам и особенностям их использования в деловых отношениях	Сформированные представления по основам делового общения и коммуникативного процесса, особенностям вербальных и невербальных коммуникаций, речевым тактикам и особенностям их использования в деловых отношениях
Второй этап (уровень)	Уметь осуществлять деловое общение в различных коммуникативных средах организации (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Отсутствие или фрагментарные умения осуществления делового общения в различных коммуникативных средах организации (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Успешное, возможно, содержащее отдельные пробелы, умение осуществлять деловое общение в различных коммуникативных средах организации (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)
Третий этап (уровень)	Владеть навыками публичных выступлений, ведения переговоров, деловой переписки, электронных коммуникаций	Отсутствие или не систематическое, фрагментарное владение навыками публичных выступлений, ведения переговоров, деловой переписки, электронных коммуникаций	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение навыками публичных выступлений, ведения переговоров, деловой переписки, электронных коммуникаций

ПК-17 – знанием основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов в области управления персоналом, умением составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях)

Этап (уровень) освоения компетенц ии	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено
Первый этап (уровень)	Знать коммуникативные средства и формы информационного обеспечения при решении профессиональных задач, в том числе при разработке и внедрении корпоративных стандартов в области управления персоналом	Отсутствие знаний по основам коммуникативных средствах и формах информационного обеспечения при решении профессиональных задач, в том числе при разработке и внедрении корпоративных стандартов в области управления персоналом	Сформированные представления о коммуникативных средствах и формах информационного обеспечения при решении профессиональных задач, в том числе при разработке и внедрении корпоративных стандартов в области управления персоналом
Второй этап (уровень)	Уметь организовать коммуникативные средства и формы информационного обеспечения при решении профессиональных задач, в том числе при разработке и внедрении корпоративных стандартов в области управления персоналом	Отсутствие или фрагментарные умения организовать коммуникативные средства и формы информационного обеспечения при решении профессиональных задач, в том числе при разработке и внедрении корпоративных стандартов в области управления персоналом	Успешное, возможно, содержащее отдельные пробелы, умение организовать коммуникативные средства и формы информационного обеспечения при решении профессиональных задач, в том числе при разработке и внедрении корпоративных стандартов в области управления персоналом
Третий этап (уровень)	Владеть: навыками организации коммуникативных средств и форм информационного обеспечения при решении профессиональных задач, в том числе при разработке и внедрении корпоративных	Отсутствие или не систематическое, фрагментарное владение навыками организации коммуникативных средств и форм информационного обеспечения при решении профессиональных задач, в том числе при разработке и внедрении корпоративных	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение навыками организации коммуникативных средств и форм информационного обеспечения при решении профессиональных задач, в том числе при разработке и внедрении

	стандартов в области управления персоналом	стандартов в области управления персоналом	корпоративных стандартов в области управления персоналом
--	---	---	--

ПК-28 – знанием корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владение навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено
Первый этап (уровень)	Знать корпоративные коммуникационные каналы и средства информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций в организации	Отсутствие знаний о корпоративных коммуникационных каналах и средствах информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций в организации	Сформированные знания о корпоративных коммуникационных каналах и средствах информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций в организации
Второй этап (уровень)	Уметь выбирать соответствующие информационные средства для обеспечения процессов внутренних коммуникаций в организации	Отсутствие или фрагментарные умения выбирать соответствующие информационные средства для обеспечения процессов внутренних коммуникаций в организации	Успешное, возможно, содержащее отдельные пробелы, умение выбирать соответствующие информационные средства для обеспечения процессов внутренних коммуникаций в организации
Третий этап (уровень)	Владеть навыками выбора информационных средств для обеспечения процессов внутренних коммуникаций в организации	Отсутствие или не систематическое, фрагментарное владение навыками выбора информационных средств для обеспечения процессов внутренних коммуникаций в организации	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение навыками выбора информационных средств для обеспечения процессов внутренних коммуникаций в организации

Показатели сформированности компетенции:

Критерии оценки в баллах, выставляемых преподавателем за виды деятельности по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), и соответствующие оценочные средства приведены в разделе 4.2.

Для заочной формы обучения контроль представляет собой набор заданий и проводится в форме контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения.

Формы и содержание текущего/рубежного контроля:

- контроль посещаемости занятий;
- выборочная проверка ответов на вопросы семинарского занятия;

- оценка уровня развития компетенций по результатам решения индивидуальных и практических заданий;
- тестирование;
- контрольная работа.

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	Оценочные средства
1-й этап Знания	Знать основы делового общения и коммуникативного процесса, особенности вербальных и невербальных коммуникаций, речевые тактики и особенности их использование в деловых отношениях	ОПК-9 - способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Вопросы семинарского занятия, тест, контрольная работа
	Знать коммуникативные средства и формы информационного обеспечения при решении профессиональных задач, в том числе при разработке и внедрении корпоративных стандартов в области управления персоналом	ПК-17 – знание основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов в области управления персоналом, умением составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях)	Вопросы семинарского занятия, тест, контрольная работа
	Знать корпоративные коммуникационные каналы и средства информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций в организации	ПК-28 – знание корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владение навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций	Вопросы семинарского занятия, тест, контрольная работа

2-й этап Умения	Уметь осуществлять деловое общение в различных коммуникативных средах организации (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	ОПК-9 – способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	индивидуальные задания, контрольная работа
	Уметь организовать коммуникативные средства и формы информационного обеспечения при решении профессиональных задач, в том числе при разработке и внедрении корпоративных стандартов в области управления персоналом	ПК-17 – знание основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов в области управления персоналом, умением составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях)	индивидуальные задания, контрольная работа
	Уметь выбирать соответствующие информационные средства для обеспечения процессов внутренних коммуникаций в организации	ПК-28 – знание корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владение навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций	индивидуальные задания, контрольная работа
3-й этап Владеть навыкам и	Владеть навыками публичных выступлений, ведения переговоров, деловой переписки, электронных коммуникаций	ОПК-9 – способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	практические задания
	Владеть навыками организации коммуникативных средств и форм информационного обеспечения при решении профессиональных задач, в том числе при разработке и внедрении корпоративных	ПК-17 – знание основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов в области управления персоналом, умением составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции	практические задания

	стандартов в области управления персоналом	подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях)	
	Владеть навыками выбора информационных средств для обеспечения процессов внутренних коммуникаций в организации	ПК-28 – знание корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владение навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций	практические задания

Типовые контрольные задания

Задания для текущего контроля

Вопросы для семинарских занятий по темам:

Модуль 1. Теоретические основы деловых коммуникаций

Тема № 1 Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.

1. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Охарактеризуйте виды общения.
3. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
4. Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний.
5. Охарактеризуйте элементы коммуникативного процесса.

Тема № 2 Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные средства в деловой коммуникации.

1. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
2. Дайте представление о речевых видах деятельности и речевых средствах общения.
3. Охарактеризуйте стили речи.
4. Выделите принципы и правила организации речевой деятельности в деловом общении.
5. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации.
6. Определите основные черты официально-делового стиля.

Тема № 3 Невербальные средства в деловой коммуникации. Образные средства коммуникации.

1. Перечислите компоненты невербальной коммуникации.
2. Охарактеризуйте кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
3. В чем специфика проксемической невербальной коммуникации?
4. Каково значение позы в деловом общении, о чем «говорят» сигналы тела?
5. Охарактеризуйте значение визуальных средств в деловом общении.

Тема № 4 Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении

1. Выделите основные отличия партнеров с экстравертированной и интравертированной установками.
2. Как проявляют себя в деловом общении мыслительный, ощущающий, эмоциональный и интуитивный типы партнеров?
3. Что такое ведущая репрезентативная система?
4. Какие вербальные сигналы позволяют диагностировать ведущий сенсорный канал?
5. Как использовать знания психотипов в работе с сотрудниками, клиентами и партнерами?
6. Дайте представление о роли мотивации в процессе убеждения.
7. Какие психологические приемы влияния на партнера в ходе деловой беседы вы можете применять?

Модуль 2. Управление деловым общением

Тема № 5. Деловое общение его виды и формы.

1. Перечислите формы делового общения и охарактеризуйте каждую их
2. Что понимается под деловым общением в современной литературе?

3. Что из себя представляет деловая беседа как основная форма делового общения?
4. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.
5. Телефонный звонок: особенности общения и правила организации.
6. Дайте представление о правилах организации и проведения совещаний.
7. Переговоры и их роль в деловом общении.

Тема № 6. Коммуникативные барьеры в деловом общении.

1. Охарактеризуйте основные коммуникативные барьеры. Обозначьте их типы и пути их преодоления в деловом общении?
2. Какова роль обратной связи в деловой коммуникации?
3. Каковы трудности эффективного слушания?
4. Дайте представления о правилах организации и проведении собеседований.
5. Охарактеризуйте роль вопросов и их типов в деловой коммуникации.

Тема № 7. Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.

1. Объясните место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.
2. Раскройте сущность комплимента и его роль в деловом общении.
3. Выделите характеристики деструктивной и позитивной критики.
4. Дискуссия и спор: общее и особенное.
5. Правила построения деловой дискуссии.

Тема № 8. Информация в деловом общении. Публичное выступление.

1. Дайте понятие информации и ее роли в деловом общении.
2. Охарактеризуйте роль компьютерных технологий в деловой коммуникации.
3. Сформулируйте этические нормы пользования мобильным телефоном в деловом общении.
4. Дайте представление о структуре делового письма, его стиле и содержании.
5. Выделите особенности работы с инструкциями и отчетами.
6. Перечислите требования, предъявляемые к публичной речи.
7. Охарактеризуйте структуру речи.
8. Перечислите главные отличия устного выступления от письменного доклада.
9. Выделите особенности речевого поведения.
10. Дайте представления о риторике как науке о красноречии и деловой риторике.
11. Охарактеризуйте приемы привлечения внимания слушателей.

Критерии оценивания (для заочной формы):

Критерии оценивания ответа на контрольный вопрос	оценка
Дан полный, развернутый, обоснованный ответ, в соответствии с правилом ТАП («тезис» - «аргумент» - «поддержка»): ответ содержит верный тезис или формулировку определения, логически верное обоснование, или апелляция к теоретической модели, пример из практики, или описание решения в конкретной ситуации	зачтено
Дан в целом неверный ответ, или два элемента ТАП в структуре ответа отсутствуют, неверны или противоречат верному ответу («тезису»)	не зачтено

Пример индивидуального задания

Задание 1.

Подготовить доклад, презентацию и выступить перед аудиторией с докладом (на 3-5 минут) по разработанной теме.

Основная часть: подготовить доклад на одну из выбранных тем.

Темы доклада

Эффективная коммуникация

1. Требования, предъявляемые к руководителю.
2. Психологические типы личностей. Морально- психологический климат в коллективе.
3. Стили управления руководителей.
4. Характеристики делового общения.
5. Эффективность коммуникации. Навыки эффективного общения.
6. Барьеры делового взаимодействия.
7. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
8. Коммуникативная компетентность специалиста.

Этика и психология делового общения

1. Основы делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения.
2. Этапы и виды делового общения. Правила и приемы делового общения.
3. Невербальные средства в процессе общения. Мимика, жесты, позы, визуальный контакт, пространство общения.
4. Манеры поведения в процессе делового общения.
5. Соблюдение принципов эффективного слушания.

Деловые переговоры

1. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия.
2. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация.
3. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.
4. Психологические и этические основы переговорного процесса.

Деловой этикет

1. Правила делового этикета.
2. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере.
3. Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек. Особенности вручения и использования визитных карточек. Требования к оформлению.
4. Сувениры и подарки в деловой сфере. Назначение подарков в современной деловой практике. Правила вручения и получения подарков.

Дополнительная часть: подготовьте презентацию и выступите с докладом перед аудиторией.

Критерии оценивания задания (для заочной формы):

Критерии оценивания	оценка
Задание выполнено полностью / цель задания в основном достигнута: дан верный ответ, основные понятия определены, в логическом рассуждении нет ошибок или в логическом рассуждении содержатся незначительные ошибки, приведены значимые аргументы и примеры из практики	зачтено

Задание не выполнено или не в полном объеме, не все основные понятия определены, логическое рассуждение содержит ошибки, или недостаточно аргументировано, не приведены примеры из практики цель выполнения задания не достигнута.	не зачтено
--	------------

Пример практического задания

Задание 2.

Ситуационная задача 1

В экономическом отделе коммерческого предприятия работал экономистом А. Ахметов. Он учился на заочном отделении вуза на четвертом курсе. Приближался отчетный месяц по итогам работы предприятия за год. С 10 декабря у Ахметова начиналась сессия. 8 декабря он написал заявление на ученический отпуск и пошел к начальнику отдела А.Н. Каримову. Того на месте не оказалось. Заместитель начальника Е.М. Исаева подписать заявление отказалась, сославшись на начальника отдела. После обеда А. Ахметов зашел к начальнику отдела, но тот выставил студента из кабинета, заявив, что его срочно вызвал генеральный директор. На следующий день начальник экономического отдела принял А. Ахметова, но подписывать заявление не стал, заявив, что нужна подпись главного бухгалтера. К главному бухгалтеру студент сразу не смог попасть ввиду его отсутствия (уехал в банк), а потом его самого до конца дня отправили со срочным заданием в налоговую инспекцию. 10 декабря А. Ахметов не вышел на работу, оставив свое заявление у главного бухгалтера на столе. Выйдя после сессии на работу, А. Ахметов узнал, что ему объявлен выговор за прогулы. А. Ахметов взял приказ и пошел к начальнику отдела, надеясь исправить недоразумение. Приказ о выговоре был аннулирован, но ученический отпуск не оплатили.

Основная часть – задание 1.

Проанализируйте ситуацию с позиций:

- производственной необходимости;
- предпринимательской этики;
- эффективности делового общения;
- эффективности управления.

Дополнительная часть – ответьте на вопросы:

1. Насколько правильно со всех позиций решение начальника отдела?
2. Как бы Вы поступили на месте А. Ахметова?
3. Оцените действия заместителя начальника отдела.

Критерии оценивания практического задания для заочной формы:

Критерии оценивания	оценка
Задание выполнено полностью во всех частях или цель задания в основном достигнута в основной части: дан верный ответ, основные понятия определены, в логическом рассуждении нет ошибок или в логическом рассуждении содержатся незначительные ошибки, приведены значимые аргументы и примеры из практики	зачтено
Задание не выполнено в основной и других частях или не в полном объеме, не все основные понятия определены, логическое рассуждение содержит ошибки, или недостаточно аргументировано, не приведены примеры из практики цель выполнения задания не достигнута.	не зачтено

Задание для рубежного контроля

Тестовые задания

Пример заданий для тестового контроля уровня усвоения учебного материала

Тестирование уровня усвоения основных понятий, концепций, теоретических моделей (15 тестовых вопросов, контрольное время 15 мин.).

- 1. Сферами делового общения являются:**
 - а) служебная
 - б) коммуникативная
 - в) культурная
 - г) личная

- 2. Характеристиками делового общения являются:**
 - а) регламентирование
 - б) свобода действий

- 3. Основами делового общения являются:**
 - а) партнерские отношения
 - б) взаимный интерес
 - в) личная выгода

- 4. Устными видами общения являются:**
 - а) монолог
 - б) диалог
 - в) полилог

- 5. Предметом делового общения является:**
 - а) интерес
 - б) конфликт
 - в) дело

- 6. Качества, необходимые при деловом общении:**
 - а) компетентность
 - б) тактичность
 - в) доброжелательность
 - г) конфликтность

- 7. Приемлемой формой группового обсуждения деловых вопросов является:**
 - а) совещание
 - б) тренинг
 - в) деловая игра
 - г) банкет

- 8. Функциями делового общения являются:**
 - а) инструментальная
 - б) поэтическая
 - в) интегративная
 - г) магическая
 - д) социального контроля

- 9. Условиями реализации деловой коммуникации являются:**
 - а) информационное содержание
 - б) обязательность контактов всех участников

- в) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия
- г) выражение эмоционального состояния участников

10. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам:

- а) совместный анализ проблем
- б) приемы военной тактики
- в) ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания

11. Наиболее приемлемые формы окончания выступления:

- а) призыв к действию
- б) постановка вопроса
- в) перечисление исследователей обозначенной проблемы
- г) цитирование

12. Целостное восприятие организации различными группами общественности, формирующееся на основе хранящейся в их памяти информации о различных сторонах деятельности организации:

- а) корпоративная философия;
- б) корпоративный имидж;
- в) корпоративная репутация.

13. Определение кризиса по 3 параметрам (большая степень угрозы жизни, отсутствие времени, стресс управленца) принадлежит:

- а) Дж Уайт, Л. Мазур;
- б) Отто Лербингер;
- в) Энтони Гидденс.

14. Последовательность операции: трансформация, утрирование, перевод:

- а) позиционирование;
- б) сегментирование;
- в) имидж.

15. Специальные организованные события:

- а) сенсация;
- б) директ-мейл;
- в) медиа-карта

Описание методики оценивания при тестовом контроле:

На оценку степени сформированности знаниевой компоненты компетенции при текущем тестовом контроле отводится не менее 15 вопросов теста. Число правильных ответов теста от 45 до 59% соответствует начальному (пороговому) уровню овладения компетенцией, от 60 до 80 % – базовому уровню, от 81 до 100 % – повышенному (продвинутому) уровню сформированности компетенции.

Критерии оценивания (для заочной формы):

Процент правильных ответов	оценка
81 - 100 %	зачтено
60 - 80 %	

45 - 59%	
менее 45%	не зачтено

Задания для контрольной работы

Тематика контрольных работ:

1. Теоретические основы деловых коммуникаций.
2. Управление деловым общением.

Описание контрольной работы:

Письменная контрольная работа для рубежного контроля по модулю включает три части: вводную (выборочные контрольные вопросы по темам модуля), основную (разбор ситуации, или решение кейса) и дополнительную. Содержание частей контрольной варьируется по вариантам.

Пример варианта контрольной работы:

Вводная часть

Ответьте письменно на вопросы:

1. KISS-принцип, и его использование в бизнес коммуникации.
2. Способы социально-психологической интерпретации личных качеств партнера по его внешним характеристикам.

Основная (базовая) часть:

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация. Подчиненный вам сотрудник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как необходимо вести себя в отношении данного сотрудника?

Дополнительная часть

Написать эссе на тему: Деловые коммуникации, как процесс.

Описание методики оценивания:

Итоговая оценка за контрольную складывается в зависимости от качества выполненных заданий по частям контрольной работы.

Критерии оценивания контрольной работы для заочной формы обучения:

Критерии оценивания	оценка
Задание выполнено полностью (в основной, вводной и дополнительной части): основные понятия определены, в логическом рассуждении нет ошибок, дан верный ответ, сделаны обоснованные выводы, даны верные ответы на дополнительные вопросы или имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на верное содержание ответа, такие как небольшие логические пропуски, не связанные с основной идеей, но это не мешает пониманию вывода	зачтено

Основная часть задания не выполнена или не в полном объёме, нет верных ответов в начальной части, не определены основные понятия, нарушена или отсутствует логика в рассуждениях, отсутствуют значимые примеры из практики, рассуждения являются ошибочными или чересчур тривиальными, цель выполнения задания не достигнута.	не зачтено
---	------------

***Перечень вопросов для подготовки к зачету
(для заочной формы обучения)***

1. Содержание, цели, средства и функции коммуникаций
2. Сущность деловых коммуникаций
3. Значение деловых коммуникаций в управлении организацией
4. Виды и типы коммуникаций в организации.
5. Основные элементы процесса деловых коммуникаций.
6. Основные этапы процесса коммуникации.
7. Коммуникационные барьеры.
8. Формы деловых коммуникаций.
9. Деловое письмо: понятие и виды.
10. Написание писем с положительными и нейтральными новостями.
11. Написание писем с отрицательными новостями.
12. Убеждающие письма.
13. Служебная записка.
14. Написание резюме
15. Основные этапы работы с документами.
16. Этикет устных распоряжений
17. Правила критики сотрудника.
18. 18. Compliment в деловой коммуникации.
19. Особенности этикета в международных переговорах.
20. Невербальные коммуникации: понятие и роль во взаимодействии с деловыми партнерами.
21. Невербальные коммуникации: выражение лица.
22. Кинесика в коммуникации.
23. Интонация и громкость голоса в процессе коммуникации.
24. Проксемика в коммуникации.
25. Факторы, влияющие на эффективность коммуникаций
26. Способы обеспечения эффективной коммуникации.
27. Современные технические средства и информационные технологии в решении коммуникативных задач.

28. Классификация факторов, влияющих на эффективность коммуникаций
29. Потребности и мотивы в деловом общении.
30. Репрезентативная система в деловой коммуникации.
31. Коммуникативные роли.
32. Психологические аспекты убеждения.
33. Этические аспекты убеждения.
34. Манипуляция в деловом общении.
35. Деловая беседа как основная форма делового общения.
36. Каковы этапы деловой беседы?
37. Деловое совещание и заседания практика организации и проведения.
38. Каковы цели и этапы деловых переговоров?
39. Каковы барьеры восприятия и понимания в деловых коммуникациях?
40. Способы преодоления барьеров в деловой коммуникации.
41. Значение слушания в деловом общении.
42. Вопросы в деловой коммуникации.
43. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований.
44. Методы коммуникативно-управленческого влияния.
45. Советы по эффективному разрешению споров.
46. Как подготовить публичное выступление?
47. Как завоевать и удержать внимание аудитории?
48. Культура речи делового человека.
49. Роль информации в деловом общении.
50. Каковы методы и приемы работы с информацией.

Критерии оценивания на зачете (для заочной формы):

Критерии оценивания	Оценка
Показывает знание теоретического материала; последовательно и четко отвечает на поставленные вопросы; ориентируется в проблемных ситуациях; демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала.	зачтено
Имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом.	не зачтено

4.3 Рейтинг-план дисциплины

Рейтинг-план для заочной формы обучения не предусмотрен.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

Основная литература:

1. Круглова, С.А. Деловая коммуникация: учебное пособие : [16+] / С.А. Круглова, И.В. Щербакова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 88 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860> .
2. Звягинцева, О.С. Технологии деловых и научных коммуникаций: учебное пособие: [16+] / О.С. Звягинцева, Д.С. Кенина, О.Н. Бабкина; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 116 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614098>

Дополнительная литература:

3. Круглова, С.А. Изучение практических вопросов деловой коммуникации: учебное пособие: [12+] / С.А. Круглова, И.В. Щербакова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 88 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618861>
4. Корпоративная коммуникация в России: дискурсивный анализ / отв. ред. Т. А. Милёхина, Р. Ратмайр. – 2-е изд. – Москва : Языки славянской культуры (ЯСК), 2017. – 632 с.: ил. – (Studia philologica). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=498433>
5. Вылегжанина А. О. Деловые и научные презентации: учебное пособие Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2016. – 116 с. [Электронный ресурс] Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=446660

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 научной библиотеки БашГУ	www.bashlib.ru
2.	Федеральный образовательный портал по экономике, социологии и менеджменту	www.ecsocman.edu.ru
3.	Электронный читальный зал библиотеки БашГУ	https://bashedu.bibliotech.ru
4.	Научный электронный журнал «Психологические исследования»	www.psystudy.com/
5.	Университетская библиотека on-line	http://biblioclub.ru
6.	База данных «Вестники Московского университета» (на платформе East View)	http://online.ebiblioteka.ru/

7.	Научная электронная библиотека (eLibrary)	http://elibrary.ru/
8.	Электронно- библиотечная система издательства «Лань»	https://e.lanbook.com/

Перечень программного обеспечения

1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные.

2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные.

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

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: №№ 101, 102, 103, 104, 105, 107, 108, 109, 110, 111, 114, 122, 204, 207, 208, 209, 210, 212, 213, 218, 220, 221, 222, 301, 305, 307, 308, 309, 311а, 311в, 312 .	Лекции	Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональный компьютер. 1.Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: №№ 101, 102, 103, 104, 105, 107, 108, 109, 110, 111, 114, 122, 204, 207, 208, 209, 210, 212, 213, 218, 220, 221, 222, 301, 305, 307, 308, 309, 311а, 311в, 312 .	Практические/семинарские занятия	Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональный компьютер. 1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные.
Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: №№ 101, 102, 103, 104, 105, 107, 108, 109, 110, 111, 114, 122, 204, 207, 208, 209, 210,	Групповые и индивидуальные консультаций, текущий контроль и промежуточная аттестация	Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональный компьютер. 1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные.

212, 213, 218, 220, 221, 222, 301, 305, 307, 308, 309, 311а, 311в, 312.		Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные.
Помещения для самостоятельной работы: 302 читальный зал (гуманитарный корпус).	Самостоятельная работа	Учебная мебель, персональные компьютеры в комплекте HP, моноблок, персональный компьютер в комплекте моноблок iRU
Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: аудитория № 115, 118		115: учебная мебель, колонки (2 шт.), динамики, dvd плеер toshiba, магнитола sony (4 шт.) 118: учебная мебель, проектор benq, колонки (2 шт.), музыкальный центр lg, флипчарт магнитно-маркерный на треноге