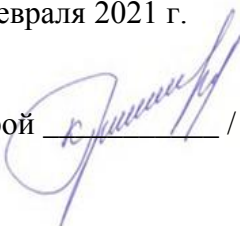


ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

Утверждено:
на заседании кафедры
протокол № 6 от «01» февраля 2021 г.

Согласовано:
Председатель УМК Института

И.о. зав. кафедрой  / К.Е. Гришин

 / Л.Р. Абзалилова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

дисциплина Деловые коммуникации в бизнесе

Часть, формируемая участниками образовательных отношений

программа бакалавриата

Направление подготовки (специальность)
38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки
Управление бизнесом

Квалификация
Бакалавр

Разработчик (составитель):
доцент, к.э.н., доцент



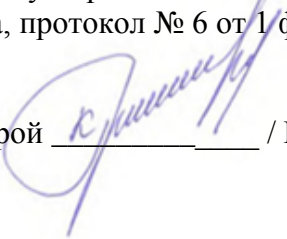
Галимова А.Ш.

Для приема: 2021 г.

Уфа 2021 г.

Составитель: Галимова Айгуль Шарифовна, кандидат экономических наук, доцент кафедры социологии труда и экономики предпринимательства

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социологии труда и экономики предпринимательства, протокол № 6 от 1 февраля 2021 г.

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

Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	5
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	6
4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.	6
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.	9
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	20
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	20
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы	20
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	21
Приложение № 1	23

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-5 – способен организовать и управлять командой, планировать и организовывать деловые встречи и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации	ИПК 5.1 Осуществляет оперативный и стратегический контроль за реализацией корпоративных планов.	<i>Знать</i> методы управления командой, планирования и организации деловых встреч <i>Уметь</i> организовывать и управлять командой, планировать и организовывать деловые встречи и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами, <i>Владеть</i> способами планирования и организации деловых встреч и обсуждений с коллективом и деловыми партнерами,
	ИПК 5.2 Оценивает эффективность работы компании и её международную конкурентоспособность.	<i>Знать</i> методы управления командой, планирования и организации деловых встреч и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации <i>Уметь</i> организовывать и управлять командой, планировать и организовывать деловые встречи и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации <i>Владеть</i> способами планирования и организации деловых встреч и обсуждений с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации в бизнесе» относится к части, формируемой участниками образовательного процесса, изучается на 1 курсе во 2 семестре очной формы обучения.

Цели изучения дисциплины «Деловые коммуникации в бизнесе» являются изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением

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

Содержание рабочей программы представлено в Приложении № 1.

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

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

ПК-5 – способен организовать и управлять командой, планировать и организовывать деловые встречи и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		2 («Неудовлетворительно»)	3 («Удовлетворительно»)	4 («Хорошо»)	5 («Отлично»)
ИПК 5.1 Осуществляет оперативный и стратегический контроль за реализацией корпоративных планов.	<i>Знать</i> методы управления командой, планирования и организации деловых встреч	Фрагментарные представления о методах управления командой, планирования и организации деловых встреч	Неполные представления о методах управления командой, планирования и организации деловых встреч	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о методах управления командой, планирования и организации деловых встреч	Сформированные систематические представления о методах управления командой, планирования и организации деловых встреч
	<i>Уметь</i> организовывать и управлять командой, планировать и организовывать деловые встречи и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами	Фрагментарные умения организовывать и управлять командой, планировать и организовывать деловые встречи и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами,	В целом успешное, но не систематическое умение организовывать и управлять командой, планировать и организовывать деловые встречи и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами,	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение организовывать и управлять командой, планировать и организовывать деловые встречи и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами,	Сформированное умение осуществлять организовывать и управлять командой, планировать и организовывать деловые встречи и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами
	<i>Владеть</i> способами	Фрагментарное владение способами планирования	В целом успешное, но не систематическое	В целом успешное, но содержащее	Успешное и систематическое

	планирования и организации деловых встреч и обсуждений с коллективом и деловыми партнерами,	и организации деловых встреч и обсуждений с коллективом и деловыми партнерами,	владение способами планирования и организации деловых встреч и обсуждений с коллективом и деловыми партнерами,	отдельные пробелы владение способами планирования и организации деловых встреч и обсуждений с коллективом и деловыми партнерами,	применение способов планирования и организации деловых встреч и обсуждений с коллективом и деловыми партнерами
ИПК 5.2 Оценивает эффективность работы компании и её международную конкурентоспособность.	<i>Знать</i> методы управления командой, планирования и организации деловых встреч и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации	Фрагментарные представления о методах управления командой, планирования и организации деловых встреч и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации	Неполные представления о методах управления командой, планирования и организации деловых встреч и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации	Сформированные, но содержащие пробелы представления о методах управления командой, планирования и организации деловых встреч и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации	Сформированные систематические представления о методах управления командой, планирования и организации деловых встреч и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации
	<i>Уметь</i> организовывать и управлять командой, планировать и организовывать деловые	Фрагментарные умения организовывать и управлять командой, планировать и организовывать деловые встречи и обсуждения с коллективом и деловыми	В целом успешное, но не систематическое умение организовывать и управлять командой, планировать и организовывать деловые встречи и	В целом успешное, но содержащее пробелы умение организовывать и управлять командой, планировать и	Сформированное умение осуществлять организовывать и управлять командой, планировать и организовывать

	встречи и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации	партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации	обсуждения с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации	организовывать деловые встречи и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации	деловые встречи и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации
	<i>Владеть</i> способами планирования и организации деловых встреч и обсуждений с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации	Фрагментарное владение способами планирования и организации деловых встреч и обсуждений с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации	В целом успешное, но не систематическое владение способами планирования и организации деловых встреч и обсуждений с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение способами планирования и организации деловых встреч и обсуждений с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации	Успешное и систематическое применение способов планирования и организации деловых встреч и обсуждений с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
ИПК 5.1 Осуществляет оперативный и стратегический контроль за реализацией корпоративных планов.	<i>Знать</i> методы управления командой, планирования и организации деловых встреч и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами	тест
	<i>Уметь</i> организовывать и управлять командой, планировать и организовывать деловые встречи и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации	лабораторная работа
	<i>Владеть</i> способами планирования и организации деловых встреч и обсуждений с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации	экзаменационные вопросы, лабораторная работа
ИПК 5.2 Оценивает эффективность работы компании и её международную конкурентоспособность.	<i>Знать</i> методы управления командой, планирования и организации деловых встреч и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации	тест
	<i>Уметь</i> организовывать и управлять командой, планировать и организовывать деловые встречи и обсуждения с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации	лабораторная работа
	<i>Владеть</i> способами планирования и организации деловых встреч и обсуждений с коллективом и деловыми партнерами, используя современные технологии и техники эффективной коммуникации	экзаменационные вопросы, лабораторная работа

Формы и содержание текущего контроля:

- контроль посещаемости лекционных и практических занятий;
- оценка подготовки к семинарским и практическим занятиям;
- выборочная проверка ответов на вопросы самоконтроля;
- оценка уровня развития компетенций в ходе анализа проблемных ситуаций и решения практических ситуаций.

Темы семинарских занятий

Модуль 1. Введение в деловую коммуникацию

Тема 1. Понятие «коммуникация» в работах экономистов и учёных смежных отраслей знания

Понятие общения. Общение и коммуникация. Структура коммуникации. Каналы коммуникации, коммуникационные барьеры. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Классификация коммуникаций.

Тема 2. Основные модели коммуникации

Характеристика моделей коммуникации. Условия применения моделей коммуникации

Тема 3. Электронная коммуникация.

Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации

Модуль 2 Этика делового общения

Тема 4. Значение делового общения и его особенности.

Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы. Виды выступлений.

Тема 5. Служебный этикет

Правила служебного этикета: Принципы служебного этикета Методы коммуникативно-управленческого влияния.

Тема 6. Деловые переговоры.

Классификация деловых переговоров. Типы совместных решений. Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. Технологии ведения переговоров по телефону. Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. Порядок проведения переговорного процесса. Техника и тактика ведения деловых встреч и переговоров. Стили ведения переговоров. Подготовка к проведению и процесс делового совещания. Выбор стиля проведения совещания.

**Типовые контрольные задания
Задания для текущего контроля**

Вопросы для семинаров:

Занятие № 1

- 1) Что такое «общение» и «коммуникация»?
- 2) Назовите известные вам каналы коммуникации.
- 3) Дайте характеристику коммуникационным барьерам.
- 4) Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации?

Занятие № 2

- 1) Характеристика моделей коммуникации.
- 2) Каковы условия применения моделей коммуникации?

Занятие № 3

- 1) Назовите основные функции электронной коммуникации.
- 2) В чем выражается глобализация коммуникационных процессов в социуме?
- 3) Какое место по вашему мнению, занимает Интернет в системе средств современной социальной коммуникации?

Занятие № 4

- 1) Охарактеризуйте основные формы и организация общения.
- 2) Как определить эффективность деловой коммуникации?
- 3) Какие вы знаете виды бесед?
- 4) Виды выступлений.

Занятие № 5

- 1) Назовите основные правила и принципы служебного этикета
- 2) Дайте характеристику методам коммуникативно-управленческого влияния.

Занятие № 6

- 1) Классификация деловых переговоров.
- 2) Какие типы совместных решений вы знаете?
- 3) Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров.
- 4) В чем особенность технологии ведения переговоров по телефону?

Критерии оценивания (в баллах для очной формы обучения):

Критерии оценивания ответа на контрольный вопрос	Количество баллов
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	1
Дан в целом неверный ответ, или два элемента ТАП в структуре ответа отсутствуют, неверны или противоречат верному ответу («тезису»)	0

Примеры индивидуальных заданий для самостоятельной работы

Задание 4 (к теме 4, модуль 2) **Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации. Сущность и виды бесед:** деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы. Виды выступлений

Формулировка задания. Ответьте на вопросы и выполняйте пункты задания в следующей последовательности:

1. Дайте характеристику формам делового общения.
2. Определите, какая модель организации деловой беседы является наиболее эффективной в той или иной ситуации
3. Результаты исследования представьте в виде сравнительной таблицы

Критерии оценивания задания (в баллах)

Критерии оценивания	Количество баллов
Задание выполнено полностью: дан верный ответ, основные понятия определены, в логическом рассуждении нет ошибок, приведены значимые аргументы и примеры из практики	3
Задание в целом выполнено: цель задания в основном достигнута; дан ответ, основные понятия определены, в логическом рассуждении содержатся незначительные ошибки, приведены примеры из практики	2
Задание выполнено не в полном объёме, дан верный ответ, однако не все основные понятия определены, логическое рассуждение содержит ошибки, или недостаточно аргументировано, не приведены примеры из практики	1
Задание не выполнено, цель выполнения задания не достигнута.	0

Примеры практических заданий

Кейс 1. Опоздание. Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.
2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.
3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.
5. Свой вариант.

Кейс 2. Накануне. Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

На анализ конкретной ситуации и принятие решения отводится 5 минут. Затем преподаватель организует обсуждение версий анализа и решения ситуаций. После обсуждения преподаватель подводит итоги и проводит обоснованное оценивание участников.

Критерии оценивания (в баллах для очной формы обучения):

Критерии оценивания	Кол-во баллов
Задание выполнено полностью в обязательной (основной), подготовительной и дополнительной частях: дано верное решение (ответы), основные понятия определены, в логическом рассуждении нет ошибок, приведены значимые аргументы и примеры из практики, даны верные ответы на обязательные и дополнительные контрольные вопросы	10
Основная часть задания не выполнена: нет верного решения, не определены основные понятия, нарушена или отсутствует логика в рассуждениях, аргументы и примеры не приведены, являются ошибочными или чересчур тривиальными, цель выполнения задания не достигнута.	0

Задания для рубежного контроля *Контрольные работы*

Контрольная работа выполняется в форме реферата. Структурными элементами завершенной контрольной работы являются: титульный лист, введение, основная часть, заключение, список использованных источников, приложения (если необходимо). Титульный лист является первым листом контрольной работы, на котором указывается: наименование министерства, вуза и кафедры, дисциплина, по которой выполняется контрольная работа и ее номер, фамилии и инициалы студента и преподавателя, место и год написания работы. Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, определяется объект и предмет изучения, описывается структура работы. В заключение приводятся главные выводы, характеризующие результаты проделанной работы. Библиографический список должен содержать перечень использованных при выполнении контрольной работы литературных источников. Источники следует располагать по алфавиту или в порядке появления ссылок в тексте пояснительной записки. В приложениях помещаются материалы вспомогательного характера.

Контрольная работа может быть не допущена к защите при невыполнении существенных разделов, а также при грубых нарушениях правил оформления текста. Защита контрольной работы может носить как индивидуальный, так и публичный характер.

Темы контрольных работ по дисциплине «Деловые коммуникации в бизнесе»

- 1) Правила делового общения по телефону.
- 2) Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
- 3) Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
- 4) Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
- 5) Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
- 6) Структура и динамика конфликта.
- 7) Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
- 8) Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
- 9) Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
- 10) Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
- 11) Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
- 12) Стратегия и тактика проведения переговоров.
- 13) Требования к культуре деловой речи.
- 14) Нравственная основа делового этикета.
- 15) Деловая этика в бизнесе.
- 16) Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
- 17) Основные требования к записи бесед (переговоров).
- 18) Порядок проведения деловых визитов и бесед.
- 19) Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
- 20) Классификация приемов. Виды деловых приемов.
- 21) Психологические аспекты делового общения.
- 22) Этические нормы при вручении подарков.

Критерии оценивания (в баллах для очной формы обучения):

Критерии оценивания	Количество баллов
Задание выполнено полностью (основная и дополнительная части): основные понятия определены, в логическом рассуждении нет ошибок, дан верный ответ, ясно описан способ решения сделаны выводы	15
Задание в целом выполнено (основная и дополнительная части): основные понятия определены, даны верные ответы (решения), сделаны выводы, но имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на верное содержание ответов, такие как небольшие логические пропуски, не связанные с основной идеей, но это не мешает пониманию вывода	10-14
Задание выполнено не в полном объеме, пороговый уровень преодолен (даны верные ответы во вводной части), дан верный ответ в основной части, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущено не более двух незначительных ошибок, не искажающих верное содержание ответа, отсутствует или дан неверный ответ в дополнительной части	5-9
Задание выполнено не в полном объеме: пороговый уровень преодолен (даны верные ответы во вводной части) , но имеются ошибки в основной части (логическом рассуждении или в ответе), рассчитанное значение искомой величины искажает содержание ответа, отсутствует или дан неверный ответ в дополнительной части.	1-4
Задание в целом не выполнено, пороговый уровень не преодолен: основные понятия не определены, логика в рассуждения отсутствует. Ответ неверный или отсутствует.	0

Тестовые задания

Пример заданий для тестового контроля уровня усвоения учебного материала

1. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к партнеру, относят ...
 - a) подчеркивание общности
 - b) завышение требований
 - c) двойное толкование

2. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к противнику, относят ...
 - a) подчеркивание общности
 - b) разделение проблемы на отдельные составляющие
 - c) двойное толкование

3. Повышает эффективность общения ...
 - a) неотрывный взгляд в глаза
 - b) отсутствие прямого взгляда
 - c) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника
взгляд сквозь вас

4. Деловое общение — это вид общения ...
 - a) направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели

- b) между коллегами по работе
 - c) который люди используют в семейных отношениях
5. К приемам формирования аттракции относят прием ...
- a) «зацепки»
 - b) снятия напряженности
 - c) «терпеливый слушатель»
 - d) «нейтральной фразы»
6. Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне
- a) проекция
 - b) рефлексия
 - c) установка
 - d) аттракция
7. Когда вам пришла в голову мысль позвонить ...
- a) сразу звоните, пока не забыли
 - b) обдумайте предстоящий разговор
 - c) важно вспомнить, что звонить можно только в случае крайней необходимости
8. Тип совещания:
- a) оперативное
 - b) конструктивное
 - c) стратегическое
 - d) тактическое
9. Деловое общение...
- a) формальное
 - b) обыденное
 - c) ситуативное
 - d) конфликтное
10. В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...
- a) «Вы» независимо от должности и соподчинения
 - b) «Вы» только с руководителем и сторонними людьми
 - c) «Ты» независимо от должности и соподчинения

Критерии оценивания выполнения тестового контроля:

Процент правильных ответов	Количество баллов
80-100 %	5
60-79%	4
50-59%	3
менее 50%	2

Итоговый контроль

Описание методики оценивания:

Перед проведением итогового контроля по дисциплине (экзамен) вычисляется общее количество баллов по результатам текущего и рубежного

контроля с учетом посещаемости занятий и дополнительных поощрительных баллов. Для допуска к сдаче экзамена общее количество предварительно набранных баллов должно быть не менее 35.

Экзамен является оценочным средством для всех этапов освоения компетенций. Экзаменационный билет содержит 2 вопроса: 1 теоретический вопрос и 1 практико-ориентированный.

Пример экзаменационного билета

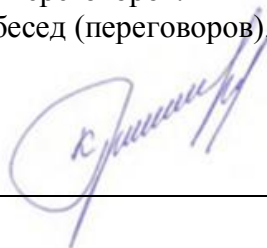
Башкирский государственный университет
Институт экономики, финансов и бизнеса
Кафедра социологии труда и экономики
предпринимательства

Направление подготовки
38.0.02 «Менеджмент»
Профиль «Управление бизнесом»
Дисциплина
«Деловые коммуникации в бизнесе»

Экзаменационный билет № 1

1. Стратегия и тактика проведения переговоров.
2. Основные требования к записи бесед (переговоров).

И.о. зав. кафедрой



К.Е. Гришин

Критерии оценивания для очной (в баллах) формы:

25-30 баллов («отлично») 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 («хорошо») 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 («удовлетворительно») 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.

1-9 баллов («неудовлетворительно») выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов.

Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

Решение об аттестации студентов очной формы принимается преподавателем на основании действующего Положения о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов.

Баллы, полученные при сдаче экзамена, суммируются с баллами, полученными в течение учебного семестра. Перевод оценки из 100-балльной в четырехбалльную производится следующим образом:

- «отлично» – от 80 до 100 (110 баллов, включая 10 поощрительных баллов);
- «хорошо» – от 60 до 79 баллов;
- «удовлетворительно» – от 45 до 59 баллов;
- «неудовлетворительно» – менее 45 баллов.

Показатели сформированности компетенции:

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

Оценка уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины осуществляется на основе модульно-рейтинговой системы оценки согласно Положения БашГУ о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов.

Индивидуальная рейтинговая оценка по результатам обучения студента определяется по 100-балльной шкале и суммарно складывается из балльных оценок текущего, рубежного и промежуточного контроля (экзамена). Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля установлено в соотношении: текущий контроль – 40 баллов; рубежный контроль – 30 баллов; итоговый контроль по дисциплине – экзамен с максимально возможной суммой баллов – 30 баллов.

Шкала оценивания с учетом оценки на экзамене:

- от 45 до 59 баллов (и не менее 10 баллов на экзамене) – «удовлетворительно»;
- от 60 до 79 баллов (и не менее 15 баллов на экзамене) – «хорошо»;
- от 80 баллов (и не менее 20 баллов на экзамене) – «отлично».

Предусмотрены поощрительные баллы за учебную и научную активность студента (участие в конференциях, конкурсах, олимпиадах, активная работа на занятиях, публикация статей, выполнение заданий повышенной сложности, работа со школьниками и др.) – до +10 баллов (не более за семестр).

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

- 1) Специфика делового общения.
- 2) Коммуникативные барьеры в общении.
- 3) Перцептивный аспект деловой коммуникации.
- 4) Интерактивный аспект деловой коммуникации.
- 5) Речевые технологии делового общения.
- 6) Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
- 7) Сознательное и бессознательное в невербалике.
- 8) Виды делового общения в бизнесе и их характеристика.
- 9) Общие требования к деловой беседе и ее структура.
- 10) Методика подготовки и проведения деловых бесед.
- 11) Деловое совещание как один из видов делового общения.
- 12) Виды деловых совещаний в сфере бизнеса и их характеристика.
- 13) Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
- 14) Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
- 15) Правила делового общения по телефону.
- 16) Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
- 17) Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.

- 18) Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
- 19) Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
- 20) Структура и динамика конфликта.
- 21) Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
- 22) Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
- 23) Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
- 24) Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
- 25) Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
- 26) Стратегия и тактика проведения переговоров.
- 27) Требования к культуре деловой речи.
- 28) Нравственная основа делового этикета.
- 29) Деловая этика в бизнесе.
- 30) Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
- 31) Основные требования к записи бесед (переговоров).
- 32) Порядок проведения деловых визитов и бесед.
- 33) Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
- 34) Классификация приемов. Виды деловых приемов.
- 35) Психологические аспекты делового общения.
- 36) Этические нормы при вручении подарков.
- 37) Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
- 38) Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
- 39) Подготовка и планирование переговоров.
- 40) Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
- 41) Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговая атака".
- 42) Основы деловой этики в современном бизнесе. Хартия бизнеса России.
- 43) Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
- 44) Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
- 45) Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
- 46) Исторические предпосылки становления этики делового общения.
- 47) «Золотое правило этики» и характер делового общения.
- 48) Общие этические принципы и нормы делового общения.
- 49) Роль этикета и культуры поведения в бизнесе.
- 50) Служебный этикет как унифицированная форма общения.
- 51) Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
- 52) Правила речевого общения в бизнесе.
- 53) Культура и техника речи в презентации делового партнера.
- 54) Манера общения и имидж делового человека.

**Рейтинг-план дисциплины
«Деловые коммуникации в бизнесе»**

Направление 38.03.02 «Менеджмент»,
профиль «Управление бизнесом»
курс 1, семестр 2

Виды учебной деятельности студентов		Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	баллы	
				Мин.	Макс.
Модуль 1.					
	Текущий контроль				
1	Аудиторная работа	1	5	0	5
2	Индивидуальные задания	3	2	0	6
	Рубежный контроль				
1	Контрольная работа	5	2	0	10
Модуль 2.					
	Текущий контроль:				
1	Аудиторная работа	2	7	0	7
2	Индивидуальные задания	3	4	0	12
3	Практические задания	5	2	0	10
	Рубежный контроль				
1	Контрольная работа	5	2	0	10
2	Тест	10	1	0	10
Поощрительные баллы					
1	Публикация статей / олимпиада / работа со школьниками	5	2	0	10
Посещаемость					
1	Посещение лекционных занятий			0	-6
2	Посещение практических (семинарских, лабораторных занятий)			0	-10
Итоговый контроль:					
	экзамен			0	30

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

Основная литература:

1) Управление человеческими ресурсами и деловой карьерой персонала современной организации: учебное пособие / Гришин К. Е.; Алексеев О. А.; Богатырева М. Р.; Габидуллина Г. Р.; Галимова А. Ш.; Галина А. Э.; Терелецкова Е. В. - Башкирский государственный университет. – РИЦ БашГУ, 2020. Уфа: РИЦ БашГУ, 2020 [Электронный ресурс].

https://elib.bashedu.ru/dl/local/Grishin_Alekseev_Bogatyreva_Upravlenie%20chelovecheskimi%20resursami%20i%20delovoi%20karyeroi_up_2020.pdf/info

2) Хасанова, О. О. Деловое общение на русском языке [Электронный ресурс]: практикум / О. О. Хасанова; СФ БашГУ; ответственный редактор С. В. Минибаева. — Стерлитамак: Изд-во СФ БашГУ, 2020 — 51 с. — Электрон. версия печ. публикации. — Доступ возможен через Электронную библиотеку БашГУ. — <URL:https://elib.bashedu.ru/dl/read/HasanovaOO_Delovoe_obschenie_up_2020.pdf>.

Дополнительная литература:

1) Таюпова, О.И. Основы теории текста: учебное пособие / О.И. Таюпова; Башкирский государственный университет. — Уфа: РИЦ БашГУ, 2019. — Электронная версия печатной публикации. — Доступ возможен через Электронную библиотеку БашГУ. — <URL:https://elib.bashedu.ru/dl/corp/TaupovaOI_Osnvteorteksta_up_2019.pdf>.

2) Бикметов, Р. Ш. Менеджмент качества [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров, обучающихся по направлению подготовки 38.03.03 - "Управление персоналом" / Р. Ш. Бикметов; отв. ред. Т. А. Опарина. — Стерлитамак: Изд-во СФ БашГУ, 2019 — 68 с. — Электрон. версия печ. публикации. — Доступ возможен через Электронную библиотеку БашГУ. — <URL:https://elib.bashedu.ru/dl/local/Bikmetov_Menedgment_kachestva_up_2020.pdf>.

3) Хабибуллина, З.Н. Основы аксиологии [Электронный ресурс]: учеб.пособие / З.Н. Хабибуллина, Г.Г. Салихов; Башкирский государственный университет. — Уфа: РИЦ БашГУ, 2018. — Электрон. версия печ. публикации. — Доступ возможен через Электронную библиотеку БашГУ. — <URL:https://elib.bashedu.ru/dl/local/Habibullina_Salihov_Osnovy_aksiologii_up_2018.pdf>.

4) Кульсарина, И.Г. Практикум по развитию речи (на материале краеведения) [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.Г. Кульсарина, А.С. Махмутова, Г.Г. Хисамова; Башкирский государственный университет;. — Уфа: РИЦ БашГУ, 2018. — Электрон. версия печ. публикации. — Доступ возможен через Электронную библиотеку БашГУ. — <URL:https://elib.bashedu.ru/dl/corp/Kulsarina_i_dr_Praktikum_po_razvitiju_rechi_up_2018.PDF>.

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Пользователям библиотеки БашГУ предоставляется возможность использования следующих электронных информационных ресурсов:

№	Наименование Интернет-ресурса	Ссылка (URL) на Интернет ресурс
1.	Федеральная служба государственной статистики	www.gks.ru
2.	Министерство финансов РФ	www.minfin.ru

3.	Международный валютный фонд	www.imf.org
4.	Центр макроэкономического анализа и краткосрочного прогнозирования	www.forecast.ru
5.	Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по РБ	www.bashstat.ru
6.	Информационно-издательский центр «Статистика России»	www.infostat.ru
7.	Информационно-аналитический сайт в области информационных технологий	citforum.ru
8.	Издание о высоких технологиях	cnews.ru
9.	Библиотека Г. Верникова – все о менеджменте и IT-подборка аналитических материалов по вопросам экономики, менеджмента и информационных технологий.	vernikov.ru
10.	Официальный портал ИТ-директоров (Реестр ИТ-поставщиков)	globalcio.ru
11.	Журнал СІО – руководитель информационной службы	cio-world.ru
12.	Электронно-библиотечная система	ZNANIUM.COM
13.	Единый архив экономических и социологических данных ВШЭ	http://sophist.hse.ru/

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.

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: №№ 107,	Лекции	Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональные компьютеры.

108, 110, 111, 114, 122, 204, 207, 208, 209, 210, 212, 213, 218, 220, 221, 222, 301, 305, 307, 308, 309, 311а, 311в, 312 .		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. 3.Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: №№ 107, 108, 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, персональные компьютеры. 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. 3.Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007
Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: №№ 107, 108, 110, 111, 114, 122, 204, 207, 208, 209, 210, 212, 213, 218, 220, 221, 222, 301, 305, 307, 308, 309, 311а, 311в, 312.	Групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация	Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональные компьютеры. 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. 3.Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007
Помещения для самостоятельной работы: 302 читальный зал (гуманитарный корпус).	Самостоятельная работа	Учебная мебель, персональные компьютеры в комплекте НР, моноблок, персональный компьютер в комплекте моноблок iRU.
Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: 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

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

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Деловые коммуникации в бизнесе»
на 2 семестр
очной формы обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (з.е. / часов)	4/144
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	16
практических/ семинарских	
лабораторных	32
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	1,2
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы / курсового проекта	
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	58,8
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы / курсового проекта	
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	36

Форма(ы) контроля:

Экзамен 2 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/ СЕМ	ЛР	СР		
Модуль 1 Введение в теорию коммуникации.							
1.	Тема 1. Понятие «коммуникация» в работах экономистов и учёных смежных отраслей знания	2		4	10	Подготовить эссе по теме лекции	тестирование
2.	Тема 2. Основные модели коммуникации	2		6	10	Подготовить презентации	тестирование
3.	Тема 3. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации	2		6	10	Подготовить доклад	тестирование
Модуль 2 Этика делового общения							
4.	Тема 4. Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы. Виды выступлений.	4		4	10	Интерактивное занятие	тестирование
5.	Тема 5. Служебный этикет. Правила служебного этикета: Принципы служебного этикета Методы коммуникативно-управленческого влияния.	3		6	10	Подготовить презентацию	тестирование
6.	Тема 6. Понятие «Деловые переговоры». Классификация деловых переговоров. Типы совместных решений. Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. Технологии ведения переговоров по телефону.	3		6	8,8	Решение ситуационных задач	тестирование
Всего часов:		16		32	58,8		