



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Утверждено:
на заседании кафедры туризма,
геоурбанистики и экономической географии
протокол № 11 от 16 июня 2018 г.
Зав. кафедрой  / Р.Г. Сафиуллин

Согласовано:
Председатель УМК географического факультета
 / Ю.В. Фаронова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина «Основы деловых коммуникаций»

Вариативная часть

программа бакалавриата

Направление подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки
Территориальная организация и управление туристско-рекреационной деятельностью

Квалификация
бакалавр

Разработчик (составитель):
канд. геогр. наук, доцент

 / И.В. Закиров

Для приема: 2018 г.

Уфа-2018 г.

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

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры протокол № 11 от 16 июня 2018 г.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии, протокол № ____ от « ____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии, протокол № ____ от « ____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии, протокол № ____ от « ____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии, протокол № ____ от « ____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с 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	11
4.3. Рейтинг-план дисциплины	19
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	19
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	19
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	19
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	20

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	основ деловой коммуникации с потребителями туристского продукта и деловыми партнерами	ПК-13	
Умения	проводить территориальный анализ потребителей и потребительского спроса	ПК-13	
Владения (навыки / опыт деятельности)	навыками обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	ПК-13	

В результате освоения дисциплины у обучающегося должна сформироваться следующая компетенция:

ПК-13 - способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы деловых коммуникаций» относится к дисциплинам по выбору вариативной части учебного плана.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре.

Цель изучения дисциплины: получение студентами теоретических и практических знаний об основных понятиях, категориях культуры делового общения; характерных способах и приемах отбора языкового материала в соответствии с различными видами делового общения; конкретных психологических методах и технологиях коммуникативного процесса; деловом этикете.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения следующих дисциплин:

«Русский язык и культура речи» (1 семестр), «Психология» (4 семестр).

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

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Основы деловых коммуникаций» на 5 семестр

очная форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2/72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	36,2
лекций	18
практических/ семинарских	18
лабораторных	-
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	35,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (контроль)	-

Форма контроля:

зачет _____ 5 _____ семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)					Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости
		Всего	ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Модуль 1. Основы деловой коммуникации									
1.	Деловая коммуникация как социальная проблема	12	3	3		6	1, 2, 4, 6	подготовка к практическому занятию, семинару, написание реферата	семинар, практическое задание, реферат
2.	Информационная сторона коммуникации	11,8	3	3		5,8	3, 5, 6	подготовка к практическому занятию, семинару, написание реферата	семинар, практическое задание, реферат
3.	Механизмы воздействия в процессе деловой коммуникации	12	3	3		6	1, 2, 3, 4, 6	подготовка к практическому занятию, семинару, написание реферата	семинар, практическое задание, реферат
Модуль 2. Особенности делового общения									
4.	Деловое общение как единство коммуникации и интеракции	12	3	3		6	2, 3, 6	подготовка к практическому занятию, семинару, тестированию	семинар, практическое задание, тестирование
5.	Восприятие и понимание в деловом общении	12	3	3		6	3, 4, 5, 6	подготовка к практическому занятию, семинару, тестированию	семинар, практическое задание, тестирование
6.	Деловая дискуссия, полемика, спор в деловом общении	12	3	3		6	1, 3, 6	подготовка к практическому занятию, семинару, тестированию	семинар, практическое задание, тестирование
	Зачет								
	Всего часов:	72	18	18	-	35,8+0,2 (ФКР)			

Описание основных разделов дисциплины

Деловая коммуникация как социальная проблема Роль и сущность общения. Цели, функции и виды общения. Основы делового этикета и имидж делового человека. Роль секретаря в организации делового общения.

Информационная сторона коммуникации Искусство эффективно говорить (Умение выступать, Умение вести диалог). Искусство слушать (Понятие и Виды слушания).

Механизмы воздействия в процессе деловой коммуникации Основные ошибки, допускаемые в процессе слушания в деловом общении. Навыки хорошего слушателя). Язык телодвижений в деловом общении (Общее представление о языке телодвижений. Типы жестов. Зоны и территории Жестикуляция и значение жестов).

Деловое общение как единство коммуникации и интеракции Письменное деловое общение (Особенности официально-деловой письменной речи. Этика письменной деловой коммуникации. Личная документация. Организационно-распорядительная документация.

Восприятие и понимание в деловом общении Информационно-справочная документация. Официальные письма. Основные виды письменных сообщений. Электронная деловая коммуникация). Телефонное общение (Телефонный имидж. Как отвечать на звонки. Как эффективно слушать. Техника завершения разговора. Как подготовиться к телефонному разговору. Правила «хорошего тона» при разговоре по телефону. Типичные ошибки при разговоре по телефону).

Деловая дискуссия, полемика, спор в деловом общении.

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

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

Код и формулировка компетенции.

ПК-13 - способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

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 деловой коммуникации с потребителями туристского продукта и деловыми партнерами	Фрагментарные представления об основах деловой коммуникации с потребителями туристского продукта и деловыми партнерами. Объем знаний оценивается только до 59 баллов	Сформированные систематические представления об основах деловой коммуникации с потребителями туристского продукта и деловыми партнерами. Объем знаний оценивается от 60 баллов и выше
Второй этап (уровень)	Уметь: проводить территориальный анализ потребителей и потребительского спроса	Фрагментарные умения проводить территориальный анализ потребителей и потребительского спроса. Объем умений оценивается только до 59 баллов	Сформированное умение проводить территориальный анализ потребителей и потребительского спроса. Объем умений оценивается от 60 баллов и выше
Третий этап (уровень)	Владеть: навыками обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	Фрагментарное владение навыками обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов. Объем навыков оценивается только до 59 баллов	Успешное и систематическое применение и владение навыками обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов. Объем навыков оценивается от 60 баллов и выше

Показатели сформированности компетенции:

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины (для зачета: текущий контроль – максимум 50 баллов; рубежный контроль – максимум 50 баллов, поощрительные баллы – максимум 10).

Шкалы оценивания:

для зачета:

зачтено – от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),

не зачтено – от 0 до 59 рейтинговых баллов.

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	основ деловой коммуникации с потребителями туристского продукта и деловыми партнерами	ПК-13	семинар, практическое задание, тестирование, реферат
2-й этап Умения	проводить территориальный анализ потребителей и потребительского спроса	ПК-13	семинар, практическое задание, тестирование, реферат
3-й этап Владеть навыками	навыками обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	ПК-13	семинар, практическое задание, тестирование, реферат

4.3. Рейтинг-план дисциплины

Основы деловых коммуникаций

Направление: 43.03.02 Туризм.

Курс 3, семестр 5

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
Раздел 1				
Текущий контроль				20
1. Семинары	7	2	0	14
2. Выполнение практических заданий	2	3	0	6
Рубежный контроль				30
1. Реферат	30	1	0	30
Раздел 2				
Текущий контроль				30
1. Семинары	8	2	0	16
2. Выполнение практических заданий	2	7	0	14
Рубежный контроль				20
1. Тестирование	2	10	0	20
Поощрительные баллы				
				10
1. Активная работа на аудиторных занятиях			0	2
2. Публикация статей			0	3
3. Участие в научных конференциях			0	3
4. Студенческая олимпиада			0	2
Посещаемость (баллы вычитываются из общей суммы набранных баллов)				
1. Посещение лекционных занятий			0	-6
2. Посещение практических занятий			0	-10
Итоговый контроль				
Зачет				

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ТЕСТИРОВАНИЮ

1. Деловая коммуникация как социальная проблема
2. Уровни коммуникации и познания
3. Функции и цели делового общения
4. Информационная сторона коммуникации
5. Перцептивная сторона коммуникации
6. Интерактивная сторона коммуникации
7. Проблема межличностных и интралических отношений
8. Коммуникация и общение
9. Общество как социально-коммуникативная система
10. Теория уровней коммуникативного пространства В.В. Гуленко
11. Средства, типы, формы и виды общения
12. Коммуникативные барьеры
13. Вербальная и невербальная коммуникация
14. Условия эффективной коммуникации
15. Социальная перцепция
16. Каузальная атрибуция и ее эффекты
17. Типичные ошибки атрибуции (Г. Келли)
18. Перцептивная компетентность личности
19. Деловое общение как интеракция
20. Деловое общение в контексте социологической теории обмена (Д. Хоманс)
21. Транзактный анализ (Э. Берн)
22. Типы и стратегии взаимодействия в деловом общении
23. Механизмы воздействия в процессе деловой коммуникации
24. Социальное и личное влияние
25. Влияние на установки через поведение: теория диссонанса
26. Изменение установок посредством убеждения
27. Убеждение и невербальная коммуникация
28. Обратная связь в межличностной коммуникации
29. Уровни коммуникации и познания
30. Функции и цели делового общения

Тематика семинарских заданий

Тема 1. Деловая коммуникация как социальная проблема

Понятие общения. Коммуникация. Межличностные отношения. Социальная коммуникация. Идентификация, Стереотипизация, Рефлексия. Общение как деятельность.

Функции и цели общения. Общение как практическая необходимость и как самоцель.

Виды и уровни общения. Императивное общение. Манипулятивное общение. Диалогическое общение. Социально-ролевое общение.

Коммуникация как межпредметная проблема. Роль социологии, социальной психологии и социологии в раскрытии закономерностей коммуникации.

Тема 2. Информационная сторона коммуникации

Специфика коммуникативного процесса между людьми. Модель коммуникативного процесса. Вербальная и невербальная коммуникация. Коммуникативные средства общения и экспрессивный репертуар человека.

Условия эффективной коммуникации.

Уровни коммуникативного пространства: физический, психологический, социальный, интеллектуальный. Теория уровней коммуникативного пространства В.В. Гуленко. Деловое общение, информационный обмен и уровни коммуникации.

Тема 3. Перцептивная и интерактивная сторона коммуникации

Роль межличностного восприятия и взаимопонимания в процессе общения. Индивидуальные, социальные и интеллектуальные факторы восприятия информации.

Структура и механизмы социальной перцепции: идентификация, каузальная атрибуция, рефлексия, аттракция, стереотипизация. Понимание как результат социальных коммуникаций.

Социально-перцептивный стиль личности: его формирование и развитие. Пути достижения понимания и совместимости на различных уровнях коммуникации.

Межличностное взаимодействие в структуре совместной деятельности и общения. Функционально-ролевая дифференциация. Трансактное взаимодействие Э.Берна: параллельные, перекрестные и скрытые трансакты.

Типы и стратегии взаимодействия. Взаимодействие в системе групповой деятельности. Социально-психологические механизмы воздействия на других людей.

Тема 4. Письменное деловое общение

Особенности официально-деловой письменной речи. Этика письменной деловой коммуникации.

Личная документация. Организационно-распорядительная документация. Информационно-справочная документация.

Официальные письма. Основные виды письменных сообщений. Электронная деловая коммуникация.

Критерии оценки семинара (в баллах):

- 7-8 баллов выставляется, если доклад выполнен на высоком уровне и студент правильно ответил на вопросы;

- 5-6 баллов выставляется, если доклад выполнен на хорошем уровне, студент не смог ответить на некоторые вопросы;

- 3-4 балла выставляется студенту, если доклад выполнен на хорошем уровне и но студент не смог ответить на вопросы;

- 1-2 балла выставляется студенту, если доклад выполнен на удовлетворительном уровне.

- 0 баллов, если студент не готов к семинару.

За участие в диспутах, за дополнения студент может получить дополнительно один балл.

За 1-2 темы максимально можно набрать по 7 баллов, за 3-4 темы – 8 баллов.

Практические работы

1. Роль и сущность общения.
2. Цели, функции и виды общения
3. Основы делового этикета и имидж делового человека.
4. Искусство эффективно говорить. Умение выступать, Умение вести диалог.
5. Искусство слушать.
6. Язык телодвижений в деловом общении.
7. Письменное деловое общение.
8. Телефонное общение.
9. Ведение переговоров.
10. Деловой этикет в зарубежных странах.

За правильное выполнение каждого задания – 2 балла. Всего можно набрать 20 баллов.

Критерии оценки практических заданий:

2 балла – за правильное выполнение задания, правильные ответы на дополнительные вопросы,

1 балл – за выполнение задания, но есть недостатки, не на все дополнительные вопросы были правильные ответы,

0 баллов - задание не выполнено.

Темы рефератов

1. Как добиться успехов в деловом общении.
2. Жанры деловой речи.
3. Речевая практика политолога. Условия успешного общения.
4. История формирования делового стиля.
5. Служебный речевой этикет в деловом письме.
6. Новые тенденции в практике русского делового письма.
7. Особенности русской и зарубежной школ делового письма.
8. Психологические типы собеседников в общении.
9. Типы слушателей в общении.
10. Искусство задавать вопросы.
11. Телефонный этикет.
12. Типы ораторов.
13. Невербальные средства общения в публичном выступлении.
14. Речевое поведение оратора.
15. Психологические приемы расположения в управленческом общении.
16. Типы руководителей.
17. Преимущества спора.
18. Стратегия оппонента и пропонента в споре.
19. Виды аргументов в споре.
20. Переговоры как альтернативный способ разрешения конфликта.
21. Деловые переговоры и этикет.
22. Методы ведения переговорного процесса.
23. Этика и этикет.
24. Особенности русского речевого этикета
25. Этикетные формулы.
26. Составляющие имиджа делового человека.
27. Этикет деловых приемов.

Требования к реферату(показатели оценки):

- 1) содержание работы;
- 2) оформление и информационное сопровождение;
- 3) защита.

Критерии оценки реферата(в баллах):

- 29-30 баллов выставляется студенту, если выполнены все требования;
- 26-28 баллов выставляется студенту, если имеется незначительная ошибка по одному пункту требований;
- 21-25 баллов выставляется студенту, если имеются незначительные ошибки по двум пунктам требований;
- 15-20 балл выставляется студенту, если имеются незначительные ошибки по трем пунктам требований;
- 10-14 баллов выставляется студенту, если имеется ошибка по одному пункту требований;

- 5-9 баллов выставляется студенту, если имеются ошибки по двум пунктам требований;
 - 0 баллов, если студент не подготовил реферат.
- При грубых ошибках работа отправляется на доработку.

Тесты для рубежного контроля

Вариант 1.

1. Взаимовыгодное решение в деловых переговорах – это
 - A) Победа одной стороны
 - B) Компромисс
 - C) Интегральное соглашение
 - D) Взаимные жертвы

2. Наиболее авторитарная роль руководителя в урегулировании межличностного конфликта в организации - это
 - A) Арбитр
 - B) Третейский судья
 - C) Посредник
 - D) Наблюдатель

3. Публичный спор на деловую, научную или общественную тему
 - A) Диспут
 - B) Полемика
 - C) Дискуссия
 - D) Дебаты

4. Целевая направленность на победу отличает
 - A) Дискуссию
 - B) Прения
 - C) Полемiku
 - D) Дебаты

5. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников делового совещания - такое ведение совещания предполагает
 - A) Административный стиль
 - B) Дипломатический стиль
 - C) Демократический стиль
 - D) Авторитарный стиль

6. При авторитарном стиле ведения сообщения руководитель
 - A) Добивается общего согласия
 - B) Ищет поддержку среди коллег
 - C) Уверенно держит бразды правления
 - D) Допускает возражения

7. Конфликт в деловом общении – это
 - A) Разногласия сторон
 - B) Обострение противоречий
 - C) Противоборство
 - D) Различие интересов

8. Самая длительная стадия организационного конфликта – это
- A) Спад конфликта
 - B) Развертывание конфликта
 - C) Кульминация конфликта
 - D) Затухание конфликта
9. Оптимальным вариантом изменений в организации является
- A) Своевременное разрешение противоречий
 - B) Отсутствие конфликтов
 - C) Конфликт как катализатор обновления
 - D) Устранение конкуренции в организации
10. Является ли победа одной и поражение другой стороны разрешением делового конфликта?
- A) Нет, ибо ущемлены интересы одной группы
 - B) Да, если победу одержала правая сторона
 - C) Да, если проигравшая сторона признала свою неправоту
 - D) Да, ибо выигрыш одной стороны всегда приводит в проигрышу другой

Вариант 2.

1. В технологии разрешения конфликта заключительный этап - это
- A) Увеличение социальной дистанции между противниками
 - B) Успокоение противников
 - C) Убеждение сторон в высокой вероятности взаимного проигрыша в случае продолжения конфликта
 - D) Переключение внимания участников с субъекта конфликта на предмет конфликта
2. Наиболее оптимальный результат деловых переговоров конфликтующих сторон
- A) Компромисс
 - B) Социальное партнерство
 - C) Односторонняя уступка
 - D) Поиск новых форм делового взаимодействия
3. Модель обсуждения в деловом общении, когда нет четко определенных позиций, то есть все позиции равны, а цель-выявление мнений - это
- A) Мозговой штурм
 - B) Круглый стол
 - C) Торг
 - D) Дискуссия
4. Деловая дискуссия отличается от ссоры и политики
- A) Отсутствием регламента
 - B) Установкой на победу любой ценой
 - C) Конфликтность
 - D) Стремление к согласованной позиции
5. В чем специфика мозгового штурма (в отличии от “круглого стола”)
- A) Объяснение и доказательство
 - B) Соглашение
 - C) Приоритет новой идеи

D) Выявление мнений

6. Деловые переговоры, когда в организации индивиды и группы имеют разные взгляды, все они законны и происходит поиск взаимовыгодных соглашений - это

- A) Компромисс
- B) Стратегия "выигрыш-проигрыш"
- C) Уступка
- D) Плюрализм

7. Как называется стадия деловых переговоров, когда многочисленные предложения находятся на столе переговоров и решение не принято (по В. Мастернбруку)

- A) Тупиковая или финальная фаза
- B) Подготовительная
- C) Поисковая фаза
- D) Фаза первоначального выбора позиции

8. Проведение переговоров в кабинете начальника - это нарушение правила ведения дискуссии, которое обозначается как

- A) Правило равенства
- B) Правило переговорной комнаты
- C) Правило безоценочных суждений
- D) Правило выслушивания

9. Роль в переговорном процессе, цель которой - обеспечение честного ведения переговоров путем вмешательства квалифицированного специалиста, не имеющего административной власти, называется

- A) Коммуникатор
- B) Арбитр
- C) Реципиент
- D) Посредник

10. Арбитраж - это

- A) Организация сотрудничества и дискуссии конфликтующих сторон
- B) Действия представителя переговоривающейся стороны
- C) Добровольный процесс, где участники конфликта призывают на помощь нейтральную сторону
- D) Ситуация, в которой участники переговорного процесса занимают активную позицию

Критерии оценки тестов (в баллах): за каждый правильный ответ 2 балла. Можно набрать до 20 баллов.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

Основная литература:

1. Александрова, З.А. Профессиональная этика: учебное пособие / З.А. Александрова, С.Б. Кондратьева; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Москва: МПГУ, 2016. - 136 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4263-0462-8; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469398>.
2. Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - Москва :Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00923-2; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552>.
3. Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения: учебное пособие / Т.В. Эксакусто; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. - Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2015. - 161 с.: ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9275-1712-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885>.

Дополнительная литература:

4. Кузнецов, И.Н. Деловое общение : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230>.
5. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : МИРБИС :Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404>.

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

1. Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» - <https://elib.bashedu.ru/>
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» - <https://e.lanbook.com/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/>
4. Научная электронная библиотека - elibrary.ru (доступ к электронным научным журналам) - https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp
5. Электронный каталог Библиотеки БашГУ - <http://www.bashlib.ru/catalogi/>
6. Электронная библиотека диссертаций РГБ - <http://diss.rsl.ru/>
7. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных международных индексов научного цитирования SCOPUS - <http://www.gpntb.ru>.
8. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных международных индексов научного цитирования WebofScience - <http://www.gpntb.ru>

Программное обеспечение:

1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
2. Microsoft Office Stand-ard 2013. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.

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

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p>2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p>3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций: аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p>4. Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p>5. Помещения для самостоятельной работы: аудитория № 704/1 (гуманитарный корпус); абонемент №8 (читальный зал) (ауд. 815И, гуманитарный корпус)</p> <p>6. Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: помещение № 817И (гуманитарный корпус)</p>	<p style="text-align: center;">Аудитория № 812И</p> <p>Учебная мебель, доска Проектор Casio XJ-V2 Проекционный экран с электроприводом LumienMasterControl(LMC-100107)128x171см Ноутбук Samsung R530 <NP-R530-JS03> Pent</p> <p style="text-align: center;">Аудитория № 704/1</p> <p>Учебная мебель, доска, персональные компьютеры: Процессор Thermaltake, Intel Core 2 Duo Монитор Acer AL1916W , Window Vista Мышь Logitech (4шт.), Монитор 19" LG L1919S BF Black (LCD<TFT,8ms, 1280*1024,250кд/м,1400:1,4:3 D-Sub), Процессор InWin, Intel Core 2 Duo, Монитор Flatron 700, Процессор «Калмас», Монитор Samsung MJ17ASKN/EDC, Процессор «Intel Inside Pentium 4», клавиатура (4 шт.)</p> <p style="text-align: center;">Абонемент №8 (читальный зал)</p> <p>Учебная мебель, компьютеры в сборе (системный блок Powercool\Ryzen 3 2200G (3.5)\ 8Gb\ A320M \HDD 1Tb\ DVD-RW\450W\ Win10 Pro\ Кл-па USB\ Мышь USB\ LCD Монитор 21,5"- 3 шт.)</p> <p style="text-align: center;">Помещение № 817И</p> <p>Мебель, учебно-наглядные пособия, мультимедиа-проекторы Mitsubishi XD208U, XGA,3000 ANSI (4 шт.), мультимедиа-проектор Sanyo SU 70, ноутбуки Samsung R530 <NP-R530-JS03> Pent, нетбук Acer eMachines eME250-01G16i Atom, (2 шт.), экраны на штативе 180x180см Спектра (4 шт.).</p>	<p>1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.</p> <p>2. Microsoft Office Standard 2013. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.</p>