

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
к.э.н., доцент Измestьев А.А



17.06.2019г.

Рабочая программа дисциплины
Б1.О.5. Деловые коммуникации

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль): Туристский и гостиничный бизнес
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная, заочная

	Очная ФО	Заочная ФО
Курс	1	1
Семестр	12	12
Лекции (час)	0	8
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	18	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	90	100
Курсовая работа (час)		
Всего часов	108	108
Зачет (семестр)	12	12
Экзамен (семестр)		

Иркутск 2019

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 43.03.02
Туризм .

Авторы А.В. Немцева, Л.А.Богодельникова, М.Л.Ткачева

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры
философии, искусствознания и журналистики

Заведующий кафедрой А.А. Атанов

1. Цели изучения дисциплины

Формирование у магистрантов базовых практических навыков в освоении стратегии деловой коммуникации, актуализация нравственно-этических регулятивов применительно к профессиональной деятельности в области внутригруппового и межгруппового взаимодействия. Магистрант должен уметь использовать знания для организации деятельности малой профессиональной группы, для составления документов и результатов выполненной работы сообразно коммуникативным, законодательным и нравственным нормативам.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	З. Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н. Владеть техникой деловой переписки, дистантного и непосредственного общения на государственном языке Российской Федерации. в соответствии с законами и этикетными нормами межгруппового и внутригруппового общения

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Обязательная часть.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. ед., 108 часов.

Вид учебной работы	Количество часов (очная ФО)	Количество часов (заочная ФО)
Контактная(аудиторная) работа		

Лекции	0	8
Практические (сем, лаб.) занятия	18	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	90	100
Всего часов	108	108

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
.1	Введение в курс "Деловые коммуникации"	12	2		15		Коллоквиум 1
.2	Формы деловой коммуникации	12	1		15		Эссе. Коллоквиум 3
.3	Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций	12	1		15		Кейс-study 1
.4	Общегражданские нормы поведения. Специфика реализации	12	1		15		Кейс-study 2
.5	Этикет деловых отношений	12	1		15		Коллоквиум 2
.6	Дресс-код как коммуникативный репрезентатор	12	1		15		Кейс-study 3
.7	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	12	1		10		Кейс-study 4
	ИТОГО		8		100		

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
.1	Введение в курс "Деловые коммуникации"	12		2	10		Коллоквиум 1
.2	Формы деловой коммуникации	12		6	15		Эссе. Коллоквиум 3
.3	Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций	12		2	15		Кейс-study 1

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
.4	Общегражданские нормы поведения. Специфика реализации	12		2	15		Кейс-study 2
.5	Этикет деловых отношений	12		2	15		Коллоквиум 2
.6	Дресс-код как коммуникативный репрезентатор	12		2	10		Кейс-study 3
.7	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	12		2	10		Кейс-study 4
	ИТОГО			18	90		

5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Введение в курс "Деловые коммуникации"	Объект и предмет дисциплины. Основополагающие принципы, этические нормы. Основы коммуникативной компетентности специалиста. Требования к уровню знаний и умений в области деловых коммуникаций. Коммуникации в организациях.
2	Формы деловой коммуникации.	Вербальное общение и культура речи. Устное выступление, его законы и нормы построения. Дистанционное общение и его нормы. Телеконференции, чаты и дискуссии в режиме on-line. Речевые и нравственные нормы телефонного разговора. Принцип доверия как основа делового дистантного общения. Невербальное общение, его необходимость и особенности. Язык тела и движения. Взаимосвязь национального языка, национальных форм поведения и невербального общения. Средства выразительности деловой речи, границы их использования. Речевое поведение. Визуальный контакт.
3	Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций	Изучение принципов и правил деловой коммуникации; методов работы по налаживанию и поддержанию деловых контактов.
4	Этикет деловых отношений	Этикет как форма реализации межличностных коммуникаций, границы его применимости. Особенности национальных этикетов. Понятийные структуры национальных и межнациональных коммуникаций в системе этикета.
5	Общегражданские нормы поведения. Специфика реализации	Взаимодействия в неформальной обстановке и их значение для формирования образа сотрудника и образа фирмы. Необходимый минимум правил и требований.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
6	Дресс-код как коммуникативный репрезентатор	Внешняя форма выражения коммуникативных особенностей, исходя из сигналов, посылаемых к другим людям. Современный дресс-код и его значение.
7	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	Ролевое поведение в процессе выстраивания деловых коммуникаций. Личностные особенности. Индивидуальный уровень организационного поведения. Исследование коммуникативной компетентности. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.

5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
.1	"Деловые коммуникации": объект, предмет, цели курса. Объект и предмет дисциплины. Основополагающие принципы, этические нормы. Основы коммуникативной компетентности специалиста. Требования к уровню знаний и умений в области деловых коммуникаций. Коммуникации в организациях
.2	Вербальное общение и культура речи. Вербальное общение и культура речи. Устное выступление, его законы и нормы построения. Средства выразительности деловой речи, границы их использования. Речевое поведение. Визуальный контакт.
.2	Невербальное общение, его необходимость и особенности. Невербальное общение, его необходимость и особенности. Язык тела и движения. Взаимосвязь национального языка, национальных форм поведения и невербального общения.
.2	Специфика коммуникативных приемов дистантного общения. Дистанционное общение и его нормы. Телеконференции, чаты и дискуссии в режиме on-line. Речевые и нравственные нормы телефонного разговора. Принцип доверия как основа делового дистантного общения.
.3	Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций. Изучение принципов и правил деловой коммуникации; методов работы по налаживанию и поддержанию деловых контактов.
.5	Этикет деловых отношений. Этикет как форма реализации межличностных коммуникаций, границы его применимости. Особенности национальных этикетов. Понятийные структуры национальных и межнациональных коммуникаций в системе этикета.
.4	Общегражданские нормы поведения. Специфика реализации. Взаимодействия в неформальной обстановке и их значение для формирования образа сотрудника и образа фирмы. Необходимый минимум правил и требований.
.6	Дресс-код как коммуникативный репрезентатор. Внешняя форма выражения коммуникативных особенностей, исходя из сигналов, посылаемых к другим людям. Современный дресс-код и его значение.
.7	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации. Ролевое поведение в процессе выстраивания деловых коммуникаций. Личностные

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
	особенности. Индивидуальный уровень организационного поведения. Исследование коммуникативной компетентности. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Введение в курс "Деловые коммуникации"	УК-4	З.Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия У.Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации	Коллоквиум 1	10 баллов - полное раскрытие темы, аргументированная позиция по представленному вопросу; 9-6 баллов, если присутствуют ошибки несущественного свойства; 5-1 существенные ошибки, нарушение логики; 0 - неучастие в выступлениях и обсуждениях. (10)
2	2. Формы деловой коммуникации	УК-4	З.Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия У.Способен осуществлять деловую коммуникацию в	Коллоквиум 3	10 баллов - полное раскрытие темы, аргументированная позиция по представленному вопросу; 9-6 баллов, если присутствуют ошибки несущественного свойства; 5-1 существенные ошибки, нарушение логики; 0 -

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н.Владеть техникой деловой переписки, дистантного и непосредственного общения на государственном языке Российской Федерации. в соответствии с законами и этикетными нормами межгруппового и внутригруппового общения		неучастие в выступлениях и обсуждениях. (10)
3		УК-4	З.Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия У.Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н.Владеть техникой деловой переписки, дистантного и непосредственного общения на государственном языке Российской Федерации. в	Эссе	10-8 баллов ставится за эссе, которое соответствует теме, тема раскрыта глубоко, аргументы логически структурированы, проведен строгий критический анализ ключевых понятий, написано грамматически правильно. 7-5 баллов: имеются логические ошибки и смысловые пробелы. 4-2 балла: сохраняется смысловое единство, но присутствует большое количество логических

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			соответствии с законами и этикетными нормами межгруппового и внутригруппового общения		ошибок, материал изложен некорректно. 1-0 балла: имеется большое количество ошибок, изложение материала не соответствует теме. (10)
4	3. Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций	УК-4	<p>З.Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия</p> <p>У.Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации</p> <p>Н.Владеть техникой деловой переписки, дистантного и непосредственного общения на государственном языке Российской Федерации. в соответствии с законами и этикетными нормами межгруппового и внутригруппового общения</p>	Кейс-study 1	<p>Полнота описания избранного объекта исследования; максимально полное рассмотрение норм общественного поведения и их вариантов. Рассмотрение типичных нарушений моральных норм в различных контактах и межличностных взаимодействиях. 15 -12 баллов - полное раскрытие темы, аргументированная позиция по представленному вопросу; 11- 8 баллов, если присутствуют ошибки несущественного свойства; 7- 4 баллов существенные ошибки, нарушение логики; 3 - 0 - плохое выполнение или невыполнение</p>

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
					работы (15)
5	4. Общегражданские нормы поведения. Специфика реализации	УК-4	<p>З.Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия</p> <p>У.Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации</p> <p>Н.Владеть техникой деловой переписки, дистантного и непосредственного общения на государственном языке Российской Федерации. в соответствии с законами и этикетными нормами межгруппового и внутригруппового общения</p>	Кейс-study 2	<p>Полнота описания избранного объекта исследования; максимально полное рассмотрение норм общественного поведения и их вариантов. Рассмотрение типичных нарушений моральных норм в различных контактах и межличностных взаимодействиях.</p> <p>15 -12 баллов - полное раскрытие темы, аргументированная позиция по представленному вопросу; 11- 8 баллов, если присутствуют ошибки несущественного свойства; 7- 4 баллов существенные ошибки, нарушение логики; 3 - 0 - плохое выполнение или невыполнение работы (15)</p>
6	5. Этикет деловых отношений	УК-4	<p>З.Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации,</p>	Коллоквиум 2	<p>10 баллов - полное раскрытие темы, аргументированная позиция по представленному вопросу; 9-6 баллов, если присутствуют ошибки</p>

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			составляющие основу межличностного взаимодействия У.Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н.Владеть техникой деловой переписки, дистантного и непосредственного общения на государственном языке Российской Федерации. в соответствии с законами и этикетными нормами межгруппового и внутригруппового общения		несущественного свойства; 5-1 существенные ошибки, нарушение логики; 0 - неучастие в выступлениях и обсуждениях. (10)
7	6. Дресс-код как коммуникативный репрезентатор	УК-4	З.Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия У.Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н.Владеть техникой деловой переписки,	Кейс-study 3	Полнота описания избранного объекта исследования; максимально полное рассмотрение норм общественного поведения и их вариантов. Рассмотрение типичных нарушений моральных норм в различных контактах и межличностных взаимодействиях. 15 -12 баллов - полное раскрытие темы, аргументированная позиция по

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			дистантного и непосредственного общения на государственном языке Российской Федерации. в соответствии с законами и этикетными нормами межгруппового и внутригруппового общения		представленному вопросу; 11- 8 баллов, если присутствуют ошибки несущественного свойства; 7- 4 баллов существенные ошибки, нарушение логики; 3 - 0 - плохое выполнение или невыполнение работы (15)
8	7. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	УК-4	З.Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия У.Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н.Владеть техникой деловой переписки, дистантного и непосредственного общения на государственном языке Российской Федерации. в соответствии с законами и этикетными нормами межгруппового и внутригруппового	Кейс-study 4	Полнота описания избранного объекта исследования; максимально полное рассмотрение норм общественного поведения и их вариантов. Рассмотрение типичных нарушений моральных норм в различных контактах и межличностных взаимодействиях. 15 -12 баллов - полное раскрытие темы, аргументированная позиция по представленному вопросу; 11- 8 баллов, если присутствуют ошибки несущественного свойства; 7- 4 баллов существенные ошибки, нарушение

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			общения		логики; 3 - 0 - плохое выполнение или невыполнение работы (15)
				Итого	100

6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Зачет в семестре 12.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (20 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Каждый правильный ответ (из 10) равен 2 баллам.

Компетенция: УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Знание: Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия

1. Виды барьеров. Социальные и культурные барьеры.
2. Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры.
3. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки.
4. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.
5. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.
6. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
7. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы.
8. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
9. Деловое совещание и заседания практика организации и проведения.
10. Деловой разговор по телефону.
11. Деловые письма и прямая почта. Структура делового письма, стиль и содержание.
12. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор.
13. Дистантное общение, его формы и своеобразие.
14. Значение слушания в деловом общении.
15. Информационные технологии в деловой коммуникации.
16. Как завоевать и удержать внимание аудитории.
17. Коммуникативный процесс и его элементы.
18. Критика в деловой коммуникации. Виды критики.
19. Культура речи делового человека.

20. Невербальное поведение и его роль в формировании имиджа.
21. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
22. Парирование замечаний собеседников.
23. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект.
24. Понятие делового общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные
25. Преодоление барьеров в деловой коммуникации.
26. Психологические приемы влияния на партнера.
27. Психологические характеристики личности. Коммуникативные роли.
28. Публичное выступление, его коммуникативные нормы.
29. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов.
30. Средства невербальной коммуникации.
31. Техника нейтрализация замечаний. Compliments в деловом общении.
32. Типы собеседований. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.
33. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация.
34. Управление конфликтами.
35. Характеристики деловой коммуникации.
36. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.
37. Этикет телефонного общения.
38. Этические аспекты убеждения.
39. Язык жестов в деловом общении.

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: 40-30 баллов ставится за исчерпывающий ответ, в котором продемонстрирована полнота и глубина понимания теоретического материала курса, сознательность и логика изложения материала, продемонстрирована способность пользоваться специальной терминологией; 29-20 баллов ставится за ответ, в котором продемонстрировано понимание излагаемого материала, но присутствуют несущественные логические ошибки, тема вопроса раскрыта неполностью; 19-10 баллов ставится за ответ, в котором продемонстрирована недостаточная глубина и сознательность в изложении материала, специальная терминология курса в ответе используется с логическим и смысловым нарушением; 9-1 баллов ставится за письменный ответ, в котором присутствуют существенные ошибки, нарушена логика изложения материала, в изложении материала не используется специальная терминология; 0 баллов – отсутствие ответа.

Компетенция: УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Умение: Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации

Задача № 1. На основе критического анализа литературы обозначить проблемную ситуацию и предложить различные варианты ее решения с учетом современных тенденций.

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: 40-30 баллов ставится за аргументированную, мировоззренчески отрефлексированную позицию в отношении проблемы, если студент может предложить выход сообразно нормам делового

общения и закономерностям корпоративной морали. Студент должен продемонстрировать умение рассуждать, уверенность в аргументации и системное знание материала предмета, рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; использование дополнительного материала (обязательное условие); рациональность использования времени, отведенного на задание. 29-20 баллов ставится за устный ответ, в котором продемонстрирована в целом корректная, но недостаточно глубоко аргументированная и проанализированная позиция. 19-9 баллов ставится за ответ, в котором студент демонстрирует недостаточную глубину, обоснованность и логическую связность, в ответе присутствуют содержательные ошибки и недостатки устного изложения. 8-1 баллов ставится за устный ответ, в котором присутствуют существенные ошибки, нарушение логической последовательности и правил построения устного выступления. 0 баллов – отсутствие ответа.

Компетенция: УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Навык: Владеть техникой деловой переписки, дистантного и непосредственного общения на государственном языке Российской Федерации. в соответствии с законами и этикетными нормами межгруппового и внутригруппового общения

Задание № 1. Проанализировать и найти теоретическое решение проблемной ситуации, соответствующие нравственным нормам и принципам делового общения.

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (ФГБОУ ВО «БГУ»)	Направление - 43.03.02 Туризм Профиль - Туристский и гостиничный бизнес Кафедра философии, искусствознания и журналистики Дисциплина - Деловые коммуникации
---	--

БИЛЕТ № 1

1. Тест (20 баллов).
2. На основе критического анализа литературы обозначить проблемную ситуацию и предложить различные варианты ее решения с учетом современных тенденций. (40 баллов).
3. Проанализировать и найти теоретическое решение проблемной ситуации, соответствующие нравственным нормам и принципам делового общения. (40 баллов).

Составитель _____ А.В. Немцева

Заведующий кафедрой _____ А.А. Атанов

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. допущено М-вом образования РФ. учеб. для нач. проф. образования. 7-е изд., стер./ Г. М. Шеламова.- М.: Академия, 2007.-159 с.
2. Самыгин С. И. Сергей Иванович, Руденко А. М. Андрей Михайлович Деловое общение. учеб. пособие для вузов. рек. Гос. ун-том управления/ С. И. Самыгин, А. М. Руденко.- М.: КноРус, 2010.-436 с.
3. Самыгин С. И., Руденко А. М. Деловое общение. учеб. пособие для вузов. рек. Гос. ун-том управления. 4-е изд., стер./ С. И. Самыгин, А. М. Руденко.- М.: КноРус, 2013.-437 с.
4. [Власова Э.И. Этика делового общения \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / Э.И. Власова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011. — 152 с. — 978-5-7264-0534-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16309.html>](#)
5. [Титова, Л. Г. Деловое общение \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / Л. Г. Титова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 271 с. — 978-5-238-00919-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10495.html>](#)

б) дополнительная литература:

1. Сосновая А. Бизнес-этикет в электронной деловой переписке/ А. Сосновая// Номер журнала, № 9, С. 26-33, 2017, Колледж 2-102, уч.ф.
2. Архангельская М. Д. Марина Дмитриевна Бизнес-этикет или игра по правилам: правила, принципы, рекомендации/ М. Д. Архангельская.- М.: ЭКСМО, 2004.-160 с.
3. Архангельская М. Д. Марина Дмитриевна Бизнес-этикет, или Игра по правилам. правила, принципы, рекомендации/ М. Д. Архангельская.- М.: Эксмо-Пресс, 2001.-86 с.
4. Ведение переговоров и разрешение конфликтов. On Negotiation and Conflict Resolution. On Negotiation and Conflict Resolution. [сб. ст.]/ ред. Е. Харитоновна, Р. Пискотина.- М.: Альпина Бизнес Букс, 2006.-225 с.
5. Романов А. А. Грамматика деловых бесед/ А. А. Романов.- Тверь: Фамилия, 1995.-240 с.
6. Пригожин А. И. Деловая макрокультура: методы развития. Электронный ресурс/ А. И. Пригожин// Общественные науки и современность
7. [Кузнецов, И. Н. Деловое общение \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2013. — 528 с. — 978-5-394-01739-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24780.html>](#)
8. [Кузнецов, И. Н. Риторика, или Ораторское искусство \[Электронный ресурс\] : учебное пособие для студентов вузов / И. Н. Кузнецов. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 431 с. — 5-238-00696-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81843.html>](#)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- Библиотека Славы Янко, адрес доступа: <http://yanko.lib.ru/gum.html>. доступ неограниченный
- ИВИС - Универсальные базы данных, адрес доступа: <http://www.dlib.eastview.ru/>. доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет при условии регистрации в БГУ
- КиберЛенинка, адрес доступа: <http://cyberleninka.ru>. доступ круглосуточный, неограниченный для всех пользователей, бесплатное чтение и скачивание всех научных публикаций, в том числе пакет «Юридические науки», коллекция из 7 журналов по правоведению

- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU, адрес доступа: <http://elibrary.ru/>. доступ к российским журналам, находящимся полностью или частично в открытом доступе при условии регистрации
- Официальный сайт ВТО, адрес доступа: <https://www.wto.org>. доступ неограниченный
- Словарь электронный, адрес доступа: <https://www.multitran.ru/>. доступ неограниченный
- Учебники онлайн, адрес доступа: <http://uchebnik-online.com/>. доступ неограниченный
- Электронная библиотека книг, адрес доступа: <http://aldebaran.ru/>. доступ неограниченный
- Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <http://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области Методов принятия решений, Теории организации и организационному поведению, основам научно-исследовательской деятельности.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой курса. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта рекомендуемой литературы. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом);
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий); групповые дискуссии на основе изученного материала;
- прием и защита лабораторных работ (во время проведения занятий);
- выполнение курсовых работ в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ в часы, предусмотренные учебным планом) и др.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание рефератов, докладов;
- подготовка к семинарам и лабораторным работам;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и др.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- OpenOffice.org,
- Adobe Flash player,
- Adobe Acrobat Reader_11,
- MS Office,

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий