

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Абдрахманов Данияр Марсялярович
Должность: ректор ГБОУ ВО "БАГСУ"
Дата подписания: 14.03.2022 11:54:06
Уникальный программный ключ:
6caf317d71a2c7d2f749ed2578795b66901352dd

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Башкирская академия государственной службы и управления
при Главе Республики Башкортостан»

Кафедра менеджмента и социальной психологии

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.16 Технологии делового взаимодействия

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

38.03.01 Экономика

Направленность (профиль)

Экономика и управление финансами

Форма обучения

очно-заочная

Уфа 2021

Рабочая программа дисциплины Б1.О.16 «Технологии делового взаимодействия» /сост.Н.А. Биктимирова- Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2021 год

Рабочая программа предназначена для обучающихся очно-заочной формы обучения по направлению подготовки 38.03.01 Экономика

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры менеджмента и социальной психологии протокол № 3 от "29" января 2021г.

@Биктимирова Н.А., 2021год
@ ГБОУ ВО «БАГСУ», 2021год

Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины.....	
2 Требования к результатам обучения по дисциплине.....	
3 Структура и содержание дисциплины.....	
3.1 Структура дисциплины.....	
3.2 Содержание разделов дисциплины.....	
3.3 Практические занятия (семинары) ¹	
3.4 Курсовой проект (курсовая работа).....	
4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	
4.1 Основная литература.....	
4.2 Дополнительная литература.....	
4.3 Периодические издания.....	
4.4 Интернет-ресурсы.....	
4.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам) ⁷	
4.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы ²	
4.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий.....	
5 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	
Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины.....	
Приложения:	
Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	

¹ При наличии в структуре дисциплины (модуля) практических занятий (семинаров)

² При наличии курсового проектирования и других видов самостоятельной работы

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Технологии делового взаимодействия» являются овладение обучающимися коммуникативной компетентности, как на межличностном, так и деловом уровнях, овладение современными технологиями профессионального и личного общения в процессе непосредственного взаимодействия.

Задачи изучения дисциплины «Технологии делового взаимодействия» состоят в следующем

- познакомить обучающихся с конкретными упражнениями и заданиями профессионального общения;
- сформировать умение программировать свое поведение в ситуации общения с другими людьми;
- выработать навыки быстрой адаптации при выстраивании разнообразных контактов в ходе общения с другими людьми;
- развитие навыков межличностного, психологически грамотного взаимодействия.

2 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины для обучающихся государственно-правового профиля направлен на формирование следующих результатов обучения

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; УК-4.2. Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; УК-4.3. Ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики	Знать: - основные коммуникативные технологии и их динамику - специфику публичных коммуникаций Уметь: - применять полученные знания в юридической деятельности Владеть навыками: - устных деловых коммуникаций (публичного выступления)
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою	ИУК-3.1. Использует методы социальной коммуникации при работе в команде. ИУК-3.2. Обосновывает корректность принимаемых	Знать: - средства социального и психологического воздействия на межличностные и

	роль в команде	решений в межличностном взаимодействии и проводит анализ деятельности команды.	межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром Уметь: - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности Владеть навыками: - пользоваться разнообразными источниками информации и методами их обработки
--	----------------	--	---

3 Структура и содержание дисциплины

3.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	1 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	8	8
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Самостоятельная работа:	98	98
- подготовка к практическим занятиям;	30	30
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	30	30
- подготовка к докладам	38	38
Вид итогового контроля	зачет	зачет

Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Введение в речевую коммуникацию	21	1	-	20
2	Умения и навыки эффективного профессионального взаимодействия	21	1	-	20
3	Тренинг коммуникативных умений	22	1	1	20
4	Публичное выступление в процессе профессиональной коммуникации	22	1	1	20

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
5	Понятие и принципы делового общения	21	-	2	10
6	Технологии современного делового общения	11	-	2	8
	Итого:	108	4	6	98

Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Введение в речевую коммуникацию	1
2	2	Умения и навыки эффективного профессионального взаимодействия	1
3	3	Тренинг коммуникативных умений	1
4	4	Публичное выступление в процессе профессиональной коммуникации	1
5	5	Понятие и принципы делового общения	1
6	6	Технологии современного делового общения	1
		Итого:	6

3.2 Содержание разделов дисциплины

Тема 1 Введение в речевую коммуникацию

Виды речевой деятельности: говорение, письмо, слушание, чтение. Функции языка и речи: информативная, агитационная, эмотивная. Речь и мышление. Речевое мышление. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Коммуникативная грамотность. Модели речевой коммуникации. Речевая норма. Критерии культуры речи. Способы речевого воздействия на личность.

Тема 2 Умения и навыки эффективного профессионального общения

Совершенствование коммуникативных умений и навыков в разных ситуациях общения. Формирование культуры внимательного слушателя. Создание условий для рефлексии собственного поведения в ситуациях общения и положительного восприятия других участников тренинга через выражение своих эмоций.

Тема 3 Тренинг коммуникативных умений

Организация тренинга. Цели и задачи социально-психологического тренинга. Принципы организации занятий: принцип активности, принцип исследовательской позиции, принцип объективации поведения, принцип партнерского общения. Содержание, формы и методы работы в тренинге. Т-группа: понятие, история возникновения и развития, цели, характерные черты, стадии развития тренинговой группы, условия формирования группы высокого

уровня развития. Участники тренинговых групп как субъекты активного общения. Основной контингент участников: количественный и качественный состав. Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации.

Тема 4 Публичное выступление в процессе профессиональной коммуникации

Особенности современной деловой риторики. Речевая культура делового человека. Особенности презентации и публичного выступления как жанров деловой коммуникации. Точность, понятность, чистота, выразительность и информативность публичной речи.

Тема 5 Понятие и принципы делового общения

Понятие и особенности делового общения. Роль невербальных знаковых систем в деловом общении. Кинестические (жесты, позы, мимика) и прокинестические особенности невербального общения. Обратная связь.

Тема 6 Технологии современного делового общения

Определение понятия «деловое письмо». Основные этапы беседы. Особенности целей и взаимодействия на каждом этапе беседы. Основные подходы к ведению совещаний и переговоров. Организация и проведение публичного выступления. Аттракция в деловых отношениях. Элементы аттракции.

3.4 Курсовой проект (курсовая работа)

Курсовой проект (курсовая работа) по дисциплине «Технологии делового взаимодействия» не предусмотрена учебным планом.

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Основная литература

1 Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокопа. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 190 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004277-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/389924>

2 Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: 60х90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/557755>

4.2 Дополнительная литература

1 Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0301-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/397223>

2 Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/672802>

4.3 Периодические издания

1 Социальная психология и общество. Портал психологических изданий <http://www.psyjournals.ru>

2 «Бизнес - журнал» журнал <http://www.business-magazine.ru/>

4.4 Интернет-ресурсы

- Словари и энциклопедии <http://psi.webzone.ru/>

- «Научная и популярная психология» Библиотека. Мастерская (Компьютерная психодиагностика, Психологический практикум) <http://www.psychology-online.net/>

- Практическая психология <http://psynet.narod.ru/main.htm>

4.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам)

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков. В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой.

4.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы

Изучение теоретической части дисциплин призвано не только углубить и закрепить знания, полученные на аудиторных занятиях, но и способствовать развитию у обучающихся творческих навыков, инициативы и организовать свое время.

Самостоятельная работа при изучении дисциплин включает:

- чтение обучающимися рекомендованной литературы и усвоение теоретического материала дисциплины;
- знакомство с Интернет-источниками;
- подготовку к различным формам контроля;
- подготовку ответов на вопросы по различным темам дисциплины в той последовательности, в какой они представлены.

Планирование времени, необходимого на изучение дисциплин, обучающимся лучше всего осуществлять весь семестр, предусматривая при этом регулярное повторение материала. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно прорабатывать и дополнять сведениями из других источников литературы, представленных не только в программе дисциплины, но и в периодических изданиях. При изучении дисциплины сначала необходимо по каждой теме прочитать рекомендованную литературу и составить краткий конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в этой теме для освоения последующих тем курса. Для расширения знания по дисциплине рекомендуется использовать Интернет-ресурсы; проводить поиски в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем.

4.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

В образовательном процессе применяются аудитории 314,403ц.

Аудитория 314.

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 303-ПО/2011 от 19.07.2011 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 11 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

Аудитория 403ц.

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 101-ПО/2010 от 27.05.2010 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 46 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные и практические занятия будут проходить в специализированных аудиториях, которые оборудованы необходимым информационным обеспечением.

Аудитория 314.

Ноутбук Lenovo G50-45 – 1 шт. с выходом в Интернет.

Плазменная панель – 1 шт.

Карта мира и карта РФ

Доска маркерная -1 шт.

24 посадочных места.

Аудитория 403ц.

Ноутбук Acer Aspire A315-21-64EZ – 1шт.

Проектор EPSON EB-530 (2) – 1шт.

Доска магнитно-маркерная – 1шт.

Доска - флипчарт маркерно-магнитная – 1 шт.

15 посадочных мест.

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Башкирская академия государственной службы и управления
при Главе Республики Башкортостан»**

Кафедра экономической теории и социально-экономической политики

**Фонд
оценочных средств**

по дисциплине Технологии делового взаимодействия

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

38.03.01 Экономика

Направленность (профиль)

Экономика и управление финансами

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очно-заочная

Уфа 2021

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 Экономика по дисциплине «Технологии делового взаимодействия»

Составитель:

Биктимирова Н.А.

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры менеджмента и социальной психологии

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе по дисциплине «Технологии делового взаимодействия».

**Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине «Технологии делового взаимодействия»**

1 Основные сведения о дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часа).

Очно-заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	1 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	8	8
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Самостоятельная работа:	98	98
- подготовка к практическим занятиям;	30	30
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	30	30
- подготовка к докладам	38	38
Вид итогового контроля	зачет	зачет

2 Требования к результатам обучения по дисциплине, формы их контроля и виды оценочных средств

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Типы контроля
УК -3	<p><u>Знать:</u> - средства социального и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром</p>	<p>Тестирование по лекционному материалу. Выполнение аналитических заданий. Устный опрос на практических занятиях.</p>
	<p><u>Уметь:</u> - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности</p>	<p>Тестирование по лекционному материалу. Выполнение аналитических заданий. Устный опрос на практических занятиях. Письменные контрольные работы на решение типовых задач</p>
	<p><u>Владеть навыками:</u> - пользоваться разнообразными источниками информации и методами их обработки</p>	<p>Тестирование по лекционному материалу. Выполнение аналитических заданий. Устный опрос на практических занятиях.</p>
УК -4	<p><u>Знать:</u> - основные коммуникативные технологии и их динамику - специфику публичных коммуникаций</p>	<p>Тестирование по лекционному материалу. Выполнение аналитических заданий. Устный опрос на практических занятиях.</p>
	<p><u>Уметь:</u> - применять полученные знания в юридической деятельности</p>	<p>Тестирование по лекционному материалу. Выполнение аналитических заданий. Устный опрос на практических занятиях. Письменные контрольные работы на решение типовых задач</p>
	<p><u>Владеть навыками:</u> - устных деловых коммуникаций (публичного выступления)</p>	<p>Тестирование по лекционному материалу. Выполнение аналитических заданий. Устный опрос на практических занятиях.</p>

Блок А

Фонд тестовых заданий по дисциплине:

УК_3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

1. Общение – сложный, опосредованный множеством факторов процесс установления и развития контактов между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в:

- 1.1 развитию аудиальных способностей;
- 1.2 обмену личностными характеристиками;
- 1.3 восприятию и пониманию партнерами друг друга;
2. Коммуникация в широком смысле это:
 - 2.1 обмен полезной информацией;
 - 2.2 все виды невербального общения;
 - 2.3 это процесс передачи сообщения, информации;

3. Общение между людьми, имеющими одинаковый социальный статус: отношения между коллегами, партнерами, субъектами взаимодействия называется:

- 3.1 вертикальное;
- 3.2 диагональное;
- 3.3 горизонтальное;

4. Укажите два основных вида знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе:

- 4.1 вербальная и невербальная;
- 4.2 устная и письменная;
- 4.3 монолог и диалог;

5. Вид коммуникации, осуществляющийся без использования слов, т.е. без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме называется:

- 5.1 вербальная;
- 5.2 невербальная;
- 5.3 мысленная;

6. Назовите инструмент, с помощью которого осуществляется невербальное общение:

- 6.1 тело человека;
- 6.2 языковые средства;
- 6.3 речь;

7. Назовите один из приемов делового общения, основанный на произнесении вслух имени собеседника:

7.1 «Терпеливый слушатель»;

7.2 «Зеркало отношений»;

7.3 «Имя собственное»;

8. Назовите форму делового общения:

8.1 совещание;

8.2 аутотренинг;

8.3 гипноз;

9. На каком этапе беседы происходит анализ собранного материала и его редактирование:

9.1 систематизация;

9.2 планирование;

9.3 сбор материала;

10. Как называется собрание заинтересованных лиц с целью обсуждения заранее определенных вопросов, обмена информацией:

10.1 совещание;

10.2 переговоры;

10.3 беседа;

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

1 Алгоритмы, позволяющие руководителю (работнику) рационально и эффективно организовать информационное взаимодействие со своей организацией (с коллегами) и с окружающей социальной средой это:

1.1 проверки;

1.2 технологии;

1.3 тесты;

2 Как называется процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений:

2.1 модификация;

2.2 идентификация;

2.3 аттракция;

3 Процесс формирования привлекательности другого человека, с помощью таких элементов как улыбка, имя, визуальный контакт, техника активного слушания, позы и жесты, взаимное расположение в пространстве, пространственная близость или дистанция общения называется:

3.1 эмпатия;

3.2 аттракция;

3.3 атрибуция;

4 Во время визуального контакта оптимальная продолжительность взгляда не превышает:

4.1 40 секунд;

4.2 10 секунд;

4.3 20 секунд;

5. Назовите сложное экспрессивное образование, состоящее из движений различных частей тела, их сочетания и интенсивности выраженности:

5.1 жесты;

5.2 позы;

5.3 мимика;

6 Как называются выразительные движения мышц лица (движения мускулатуры), которые являются одной из форм проявления чувств и переживаний человека:

6.1 мимика;

6.2 жесты;

6.3 позы;

7 Канал невербальной коммуникации анализирующий закономерности пространственной организации общения: дистанцию между людьми, ориентацию партнеров относительно друг друга и влияние территории это:

7.1 пантомимика;

7.2 такесика;

7.3 проксемика;

8 Классификация дистанции в общении определяет личную дистанцию:

8.1 40-45 см;

8.2 45-120 см;

8.3 120-150 см;

9 Классификация дистанции в общении определяет публичную дистанцию:

9.1 200-260 см;

9.2 260-400 см;

9.3 400-500 см;

10 В правилах активного слушания обращение к говорящему за уточнениями называется:

10.1 перефразирование

10.2 выяснение;

10.3 резюмирование;

Блок В

УК-3

Типовые задачи для решения:

Тема: Барьеры в общении

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое коммуникативные барьеры?
2. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
3. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
4. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
5. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
6. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.

Задание 1

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание 2

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Задание 3

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание 4

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

УК-4

Задача 1 «Жанры документов» Задание: подготовьте презентацию об одном из жанров административного подстиля официально-делового стиля (заявление, объяснительная записка, докладная записка и т.д.): расскажите об особенностях

композиции, правилах построения текста этого документа, отличиях от других жанров официально-делового стиля, приведите примеры.

Задача 2 «Опоздавший»

Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.

Количество контрольно-измерительных материалов

№ п/п	Контролируемые компетенции	Контрольно-измерительные материалы, количество заданий или вариантов			
		<i>Тестовые задания</i>	<i>Индивидуальные творческие задания</i>	<i>РГР (РГЗ)</i>	<i>Курсовой проект, курсовая работа</i>
1	УК-3	10	3	-	-
2	УК-4	10	2		
	Всего:	20	5	0	0