



Лысьвенский филиал
Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин



Проректор по учебной работе
д-р техн. наук

Н.В. Лобов

2016 г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ
«ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Программа прикладного бакалавриата

Направление подготовки	13.03.02 Электроэнергетика и электротехника
Направленность (Профиль) программы бакалавриата	Электропривод и автоматика
Квалификация выпускника	бакалавр
Выпускающая кафедра	Естественнонаучных дисциплин
Форма обучения	очная, очно-заочная, заочная
Курс: <u>2</u>	Семестр(ы): <u>3</u>

Трудоёмкость:

Кредитов по рабочему учебному плану: 4
Часов по рабочему учебному плану: 144

Виды контроля:

Экзамен: **нет** Зачёт дифференцированный: **3** Курсовой проект: **нет** Курсовая работа: **нет**

Лысьва, 2016 г.

Рабочая программа дисциплины «Деловое общение» разработана на основании:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, уровень высшего образования – бакалавриат, направление подготовки 14.03.02 Электроэнергетика и электротехника утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «03» сентября 2015 г. № 955, зарегистрированного в Минюсте № 39014 от 25 сентября 2015 г.;
- Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1367 от «19» декабря 2013 г.;
- Компетентностной модели (КМ) выпускника ОПОП по направлению подготовки 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника, профиль Электропривод и автоматика, утвержденной 28 апреля 2016 г.;
- Базового учебного плана очной формы обучения по направлению 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника «28» апреля 2016 г.

Рабочая программа согласована с рабочими программами дисциплин: «Философия», «История», «Социология и политология», «Социальная адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья», «Менеджмент производства», «Управление персоналом», участвующих в формировании компетенций совместно с данной дисциплиной.

Разработчик
инженер кафедры ГСЭ



Л.А.Стругова

Рецензент
Канд. филол.наук, доц. каф. ГСЭ



З.А.Мухаева

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Гуманитарных и социально-экономических дисциплин «14» сентября 2016 г., протокол № 2.


Заведующий кафедрой,
ведущей дисциплину

канд. экон. наук



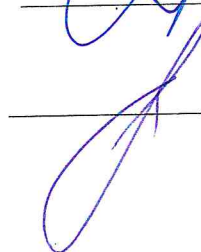
Ю.А. Чурсина

Согласовано
Начальник управления образовательных программ ПНИПУ, канд. техн. наук, доц.



Д.С. Репецкий

Зам. директора по УР ЛФ ПНИПУ
канд. пед. наук, доц.



Н.Н. Третьякова

1. Общие положения

1.1 Цель изучения дисциплины - ознакомление студентов с основными аспектами делового взаимодействия и оптимизация умений и навыков делового общения.

В процессе изучения дисциплины «Деловое общение» студенты расширяют и углубляют следующие компетенции:

- способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6).

1.2 Задачи изучения дисциплины:

знать

- основы психологии личности;
- закономерности общения и способы управления индивидом и группой;
- принципы построения организационных структур и распределения функций управления;
- основные компоненты процесса общения, виды и формы делового общения

уметь

- интерпретировать собственное психическое состояние;
- управлять работой небольшого коллектива и работать в команде;
- строить эффективный коммуникативный процесс;
- анализировать и находить продуктивные способы разрешения конфликтов в деловом общении;

1.3 Предметом освоения дисциплины являются следующие объекты:

- теоретические основы делового общения;
- личность в деловой коммуникации;
- особенности развития и функционирования трудового коллектива;
- способы ведения эффективной деловой коммуникации.

1.4 Место дисциплины в рабочем учебном плане

Дисциплина «Деловое общение» относится к вариативной части блока 1 (Б1) «Дисциплины (модули)» и является дисциплиной по выбору студента при освоении ОПОП по направлению подготовки 08.03.01 «Строительство».

В таблице 1.1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенции, заявленной в пункте 1.1.

Таблица 1.1 - Дисциплины, направленные на формирование компетенции

Код	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Философия История Социальная адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья	Менеджмент производства, Управление персоналом
		Социология и политология	

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить части указанных в пункте 1.1 компетенций и демонстрировать следующие планируемые результаты обучения:

знать

- сущность и особенности протекания коммуникативного процесса;
- особенности формирования личностных качеств;
- функции вербальной и невербальной коммуникации;
- правила построения речи в деловом общении;
- факторы, оказывающие благоприятное влияние на социально-психологический климат трудового коллектива.

уметь

- осуществлять рефлексию в процессе делового общения;
- эффективно взаимодействовать в групповой работе;
- анализировать проблемные ситуации делового общения и выделять основные этапы решения проблемы;

Учебная дисциплина обеспечивает расширение и углубление части компетенции ОК-6.

2.1 Дисциплинарная карта компетенции ОК-6

Код ОК-6	Формулировка компетенции
	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Код ОК-6. Б1. ДВ.01.4	Формулировка дисциплинарной части компетенции
	Способность выстраивать деловые коммуникации с учетом знаний деловой этики и психологии личности, готовность к бесконфликтной коллективной деятельности

Требования к компонентному составу части компетенции ОК-6. Б1. ДВ.01.4

Перечень компонентов	Виды учебной работы	Средства оценки
<p>В результате освоения дисциплины студент знает:</p> <p>(з1) сущность делового общения;</p> <p>(з2) особенности протекания коммуникативного процесса;</p> <p>(з3) понятия и функции вербальной и невербальной коммуникации;</p> <p>(з4) правила построения речи в деловом общении;</p> <p>(з5) факторы, оказывающие благоприятное влияние на социально-психологический климат трудового коллектива;</p> <p>(з6) особенности формирования личностных качеств;</p> <p>умеет:</p> <p>(у1) выстраивать деловое общение с учетом особенностей речевого этикета;</p> <p>(у2) подготовить и провести публичное выступление в профессиональной деятельности.</p> <p>(у3) анализировать проблемные ситуации делового общения;</p>	<p>Самостоятельная работа студентов</p> <p>Подготовка к занятиям</p>	<p>Задания для текущего контроля</p> <p>Тестирование</p>
	<p>Практические работы</p> <p>Самостоятельная работа студентов (подготовка к практическим работам)</p>	<p>Отчёт по практическим работам.</p> <p>Задания для текущего контроля.</p>

Перечень компонентов	Виды учебной работы	Средства оценки
<p>(у4) выделять основные этапы решения проблемы в деловой ситуации;</p> <p>(у5) выстраивать межличностные отношения в деловой сфере с учетом индивидуально-психологических качеств партнера и целей общения;</p> <p>(у6) осуществлять рефлексию в процессе делового общения;</p> <p>(у7) использовать техники делового общения для предупреждения и предотвращения конфликтных ситуаций.</p>		Тестирование.

3. Структура и модульное содержание учебной дисциплины по видам и формам учебной работы
 Объем дисциплины в зачетных единицах составляет 4 ЗЕ. Количество часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся указано в таблицах 3.1, 3.2, 3.3.

3.1. Очная форма обучения

Номер учебного модуля	Номер и наименование раздела дисциплины	Номер и наименование темы дисциплины	Количество часов и виды занятий						Контроль	СР	Трудоёмкость всего	
			Аудиторная (контактная) работа			КСР	час.	ЗЕ				
			всего	Л	ПЗ							ЛР
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	112	
Мод 1.	Раздел 1. Общение как социально-психологический феномен	1. Общение: сущность, структура. Виды и функции общения	2		2					2	4	
		2. Перцептивная сторона общения	2		2					3	5	
		3. Коммуникативная сторона общения	4		4					3	7	
		4. Интерактивная сторона общения	4		4					3	7	
	Раздел 2. Особенности делового общения	5. Виды и формы делового общения	2		2					4	6	
		6. Психологические основы делового общения	4		4					5	9	
		7. Технологии делового взаимодействия	4		4					5	9	
		8. Этикет и протокол официальных мероприятий	6		6					5	11	
			Всего по модулю:	28		28		2		30	60	1,7
	Мод 2.	Раздел 3. Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций	9. Деловая беседа	8		8				6	14	
			10. Публичные выступления	10		10				7	17	
			11. Дискуссия	4		4				5	9	
12. Критика в деловом общении			2		2				5	7		

Номер учебного модуля	Номер и наименование раздела дисциплины	Номер и наименование темы дисциплины	Количество часов и виды занятий						Итоговая аттестация:	Трудоёмкость всего		
			Аудиторная (контактная) работа			КСР	Итоговый контроль	СР			час.	ЗЕ
			всего	Л	ПЗ							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	112	
		13. Создание благоприятного психологического климата в процессе делового разговора	2		2				7	9		
		Всего по модулю	26		26		1		30	57	1,6	
		14. Стратегии группового общения	4		4				4	8		
		15. Лидерство. Стили руководства	2		2				4	6		
		16. Конфликт: сущность, причины и способы управления	8		8				4	12		
		Всего по модулю:	14		14		1		12	27	0,7	
		Итоговая аттестация:						Диф. зачет		0		
		Итого:	68		68		4		72	144	4	

3.2. Очно-заочная форма обучения

Номер учебного модуля	Номер и наименование раздела дисциплины	Номер и наименование темы дисциплины	Количество часов и виды занятий						Итого часы контроля	СР	Час.	ЗЕ	Трудоёмкость всего	
			Аудиторная (контактная) работа			КСР	Л	ПЗ						ЛР
			всего	Л	ПЗ									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11				
Мод 1.	Раздел 1. Общение как социально-психологический феномен	1. Общение: сущность, структура. Виды и функции общения	1		1				3	4				
		2. Перцептивная сторона общения	1		1				4	5				
		3. Коммуникативная сторона общения	2		2				5	7				
		4. Интерактивная сторона общения	2		2				5	7				
		5. Виды и формы делового общения	1		1				5	6				
	Раздел 2. Особенности делового общения	6. Психологические основы делового общения	2		2				7	9				
		7. Технологии делового взаимодействия	2		2				7	9				
		8. Этикет и протокол официальных мероприятий	2		2				9	11				
Всего по модулю:			13		13		2		45	60	1,7			
Мод 2.	Раздел 3. Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций	9. Деловая беседа	4		4				10	14				
		10. Публичные выступления	4		4				11	15				
		11. Дискуссия	2		2				7	9				
		12. Критика в деловом общении	1		1				8	9				
		13. Создание благоприятного психологического климата в процессе делового разговора	1		1				8	9				
		Всего по модулю	12		12		1		44	57	1,6			

Номер учебного модуля	Номер и наименование раздела дисциплины	Номер и наименование темы дисциплины	Количество часов и виды занятий						Итого	Трудоёмкость всего		
			Аудиторная (контактная) работа			КСР	Итоговый контроль	СР			Час.	ЗЕ
			всего	Л	ПЗ							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
Мод 3.	Раздел 4. Общение в группе	14. Стратегии группового общения	2		2				6	8		
		15. Лидерство. Стили руководства	1		1				5	6		
		16. Конфликт: сущность, причины и способы управления	4		4				8	12		
Всего по модулю:			7		7		1		10	27	0,7	
Промежуточная аттестация:								Диф. зачёт		0		
Итого:			32		32		4		108	144	4	

3.3. Заочная форма обучения

Номер учебного модуля	Номер и наименование раздела дисциплины	Номер и наименование темы дисциплины	Количество часов и виды занятий						Трудоёмкость всего			
			Аудиторная (контактная) работа			КСР	Итоговый контроль	СР		час.	ЗЕ	
			всего	Л	ПЗ							ЛР
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
Мод 1.	Раздел 1. Общение как социально-психологический феномен	1. Общение: сущность, структура. Виды и функции общения	0,5		0,5					3,5	4	
		2. Перцептивная сторона общения	0,5		0,5					5,5	6	
		3. Коммуникативная сторона общения	0,5		0,5					6,5	7	
		4. Интерактивная сторона общения	0,5		0,5					6,5	7	
		5. Виды и формы делового общения	0,5		0,5					5,5	6	
	Раздел 2. Особенности делового общения	6. Психологические основы делового общения	0,5		0,5					8,5	9	
		7. Технологии делового взаимодействия	0,5		0,5					8,5	9	
		8. Этикет и протокол официальных мероприятий	0,5		0,5					9,5	10	
Всего по модулю:			4		4		1		54	59	1,7	
Мод 2.	Раздел 3. Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций	9. Деловая беседа	1		1					13	14	
		10. Публичные выступления	1		1					14	15	
		11. Дискуссия	1		1					8	9	
		12. Критика в деловом общении	1		1					6,5	7,5	
		13. Создание благоприятного психологического климата в процессе делового разговора	1		1					8	9	
		Всего по модулю	5		5		0,5			49,5	55	1,5

Номер учебного модуля	Номер и наименование раздела дисциплины	Номер и наименование темы дисциплины	Количество часов и виды занятий						Трудоёмкость всего			
			Аудиторная (контактная) работа			КСР	Итоговый контроль	СР		час.		
			всего	Л	ПЗ						ЛР	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
Мод 3.	Раздел 4. Общение в группе	14. Стратегии группового общения	0,5		0,5					7,5	8	
		15. Лидерство. Стили руководства	0,5		0,5					5,5	6	
		16. Конфликт: сущность, причины и способы управления	2		2					9,5	11,5	
Всего по модулю:			3		3		0,5		22,5	26	0,7	
Промежуточная аттестация:								зачёт		4	0,1	
Итого:			12		12		2	4	126	144	4	

3.3 Перечень тем практических занятий

№ п.п.	Номер темы	Наименование темы практического занятия
1.	1	Общение и его человекотворческая роль
2.	2	Психологический тренинг
3.	3	Коммуникативный тренинг
4.	4	Принятие группового решения (деловая игра)
5.	5	Правила эффективного делового общения
6.	6	Этикет телефонного делового разговора и работы в интернете
7.	6	Этические нормы взаимоотношений руководителя и персонала (диспут)
8.	7	Типичные этикетные ситуации (деловая игра)
9.	8	Протокольные вопросы приёма делегаций
10.	8	Протокольные аспекты ведения переговоров
11.	8	Приёмы. Подготовка и проведение приёмов
12.	9	Типы сигналов тела и их интерпретация
13.	9	Подготовка к деловой беседе. Постановка цели деловой встречи и обмен предметными позициями. Выработка согласованных решений.
14.	10	Самопознание на основе психодиагностики (выполнение и анализ психодиагностических тестов)
15.	10	Презентация нового продукта (деловая игра)
16.	11	Психология выслушивания собеседника и ведения деловой полемики (практикум)
17.	12	Барьеры в общении и их преодоление
18.	13	Типовые ситуации на переговорах
19.	14	Деловое общение в рабочей группе: анализ ситуаций
20.	15	Стиль и социально-психологические проблемы руководства
21.	16	Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта
22.	16	Психологический тренинг «конфликт-менеджмент»
23.	16	Основы бесконфликтного взаимодействия

При подготовке к практическим занятиям рекомендовано использовать Методические указания по организации практических занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине Деловое общение/ Составитель Зернина Е.В. – Лысьва, 2016.

4. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины

Назначением данного курса является формирование компетенции, которая позволит осуществлять эффективные деловые коммуникации в профессиональной деятельности. Изучение курса осуществляется на практических занятиях и одновременно предусматривает значительный объем самостоятельной работы, которая предполагает изучение теоретического материала и подготовку индивидуальных заданий для приобретения умений построения публичной речи.

В учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий (лекции-беседы на основе принципа диалогового общения, свободные дискуссии, метод кейсов и др.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Для углубленного изучения конкретного раздела дисциплины практикуется написание реферата или эссе. Самостоятельная работа предусматривает чтение основной и дополнительной литературы к занятиям, подготовку к выступлениям на практических занятиях.

4.1. Виды самостоятельной работы студентов

Номер темы дисциплины	Вид самостоятельной работы студентов	Трудоёмкость часов
1	Подготовка к выполнению заданий практической работы № 1	2
2	Подготовка к выполнению заданий практической работы № 2	2
	Выполнение заданий по составлению таблицы механизмов психологической защиты	1
3	Подготовка к выполнению заданий практической работы № 3	2
	Самостоятельное изучение материала по теме «Невербальные коммуникации». Составление схемы «Классификация невербальных коммуникаций».	1
4	Подготовка к выполнению заданий практической работы № 4	2
	Подготовка к опросу по теме	1
5	Подготовка к выполнению заданий практической работы № 5	1
	Подготовка эссе по одной из тем: 1. Функции делового общения. 2. Этапы делового общения. 3. Практические аспекты делового общения. 4. Стереотипы в деловом общении.	3
6	Подготовка к выполнению заданий практической работы № 6-7	3
	Изучение теоретического материала по теме «Этикет работы в интернете» и подготовка презентации	2
7	Подготовка к выполнению заданий практической работы № 8	3
	Выполнение творческого задания «Антикодекс корпоративной этики»	2
8	Подготовка к выполнению заданий практических работ № 9-10	2
	Изучение материала по теме «Понятие официальной церемонии. Цели проведения официальных церемоний. Подготовка и проведение официальных церемоний». Составление опорного конспекта	2
	Подготовка к рубежному тестированию по модулю	1
9	Подготовка к выполнению заданий практических работ №12-13	2
	Написание публичного выступления (тема по выбору)	2
	Выполнение индивидуального задания (подготовка деловой беседы)	2
10	Подготовка к выполнению заданий практических работ № 14-15	3
	Подготовка, проведение и обработка результатов теста на определение лидерских качеств/ качеств руководителя	4
11	Подготовка к выполнению заданий практической работы № 16	3
	Выполнение заданий тренинга	2
12	Подготовка к выполнению заданий практической работы № 17	2
	Подбор ситуаций по теме «Критика в деловом общении»	3
13	Подготовка к выполнению заданий практической работы № 18	3
	Решений заданий-кейсов по теме	4
14	Подготовка к выполнению заданий практической работы № 19	2
	Решений заданий-кейсов по теме	2

Номер темы дисциплины	Вид самостоятельной работы студентов	Трудоёмкость часов
15	Подготовка к выполнению заданий практической работы № 20	2
	Решений заданий-кейсов по теме	2
16	Подготовка к выполнению заданий практических работ № 21-23	2
	Анализ статей по теме «Проблемы деловой коммуникации в организации»	1
	Подготовка к рубежному тестированию по модулю	1
Итого: в АЧ / в ЗЕ		72/ 2

При выполнении самостоятельной работы рекомендовано использовать Методические указания по организации практических занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине Деловое общение/ Составитель Зернина Е.В. – Лысьва, 2016 –96 с.

4.3. Образовательные технологии, используемые для формирования компетенций

Самостоятельная работа по курсу включает следующие виды учебной деятельности.

- подготовку к практическим занятиям (чтение дополнительной литературы, постановка проблемных вопросов, подготовка к обсуждению);
- подготовку устного сообщения по тематике индивидуального задания.

Проведение практических занятий направлено на реализацию следующих задач обучения:

- формирование умения эффективного взаимодействия в групповой работе;
- формирование интереса к самостоятельному поиску требуемой информации;
- формирование навыков решения проблемных ситуаций.

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

5.1. Текущий и промежуточный контроль освоения заданных дисциплинарных компетенций

Текущий контроль освоения дисциплинарных компетенций проводится в следующих формах:

- устный опрос;
- выполнение заданий практических работ;
- индивидуального задания по подготовке публичного выступления.
- тестирование по модулям.

5.2 Итоговый контроль освоения заданных дисциплинарных компетенций

а) Зачёт (дифференцированный)

Порядок проведения зачёта

Зачёт устанавливается как форма промежуточной аттестации по дисциплине. Зачёт охватывает содержание дисциплины, изучаемой в течение семестра. Условием допуска до зачёта является выполнение и сдача всех планируемых практических работ и индивидуальных заданий. Студенты, имеющие неудовлетворительные оценки по промежуточным аттестациям или не выполнившие программу дисциплины в полном объеме: получившие неудовлетворительные оценки по тестам, практическим работам, должны ликвидировать указанные задолженности.

Оценка за дифференцированный зачет выставляется как результирующая средней арифметической всех оценок по аттестации в течение семестра.

б) Экзамен - не предусмотрен

Фонд оценочных средств, включающий типовые задания, тесты, методы и критерии оценки, позволяющие оценить результаты освоения дисциплины, входит в состав учебно-методического комплекса в виде приложения к рабочей программе дисциплины на правах отдельного документа.

6. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

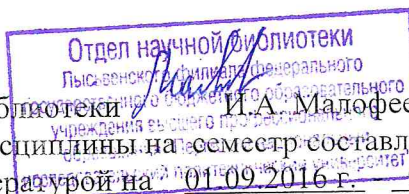
6.1 Карта обеспеченности учебно-методической литературой дисциплины

Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Направление	Номер семестра	Кол-во студентов	Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место, изд-во, год издания, кол-во страниц)	Количество экземпляров в библиотеке	Основной лектор
20.03.01	2	16	<u>ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА</u>		
			1. Кривокора Е.Н. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 190 с.	5	
			2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с.	5	
			<u>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА</u>		
			1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 208 с.	67	
			2. Бреннен.Л. Деловой этикет. -М.: РИПОЛклассик, 2006.-464 с	1	
			3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник для вузов – М.: ИНФРА-М, 2004. -367 с	16	
			4. Ковальчук, А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие.-3-е изд., перераб. и доп. -Ростов н/Д: Феникс, 2004.-256 с.	2	
			5. Мальханова И.А. Деловое общение: учеб. пособие.-5-е изд. -М.: Академический проект: Трикста, 2007.-224 с	5	
			6. Панкратов, В.Н. Культура делового общения и успех. -М.: А-Приор, 2008.-192 с	1	
7. Энциклопедия этикета/ ред. О.И.Максименко. -С: Астрель:АСТ, 2006.-511 с	1				
8. Одинцова О. В. Профессиональная этика [Текст]: учебник / О.В. Одинцова. - 3-е изд., стер. - М.: ИЦ Академия, 2014. - 144 с	1				
9. Мунин, А.Н. Деловое общение [Текст] : Курс лекций / А.Н. Мунин. - 2-е изд. - М. : Флинта : МПСИ, 2010. - 376 с.	1				
10. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие / И.И. Аминов. – 3-е изд. – М.: Омега-Л, 2006. – 304 с.	20				

			ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ		
			1. Топеха Т.А. Психология делового общения [Электронный ресурс]. – П.: изд-во ПНИПУ, 2010. - Постоянная ссылка (URI): http://elib.pstu.ru/view.php?fDocumentId=451	ЭР	
			2. Остапенко, Г.Ф. Национальные особенности делового общения в международном бизнесе: учеб. пособие / Г.Ф. Остапенко. - Пермь: Изд-во Перм. гос. техн. ун-та, 2010. - 85 с. – Постоянная ссылка: http://elib.pstu.ru/docview/?id=2917.pdf	ЭР	

Согласовано:



Зав. отделом научной библиотеки **И.А. Малофеева**

Книгообеспеченность дисциплины на семестр составляет:

- основной учебной литературой на 01.09.2016 г. – 0,6 экз/обуч.

(число, месяц, год) (экз. на 1 обучаемого)

- дополнительной учебной литературой на 01.09.2016 г. – 1 экз/обуч.

(число, месяц, год) (экз. на 1 обучаемого)

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://business.ru/index.php?dn=communication&to=art&id=7> – сайт о бизнесе и для бизнеса
2. <http://www.mevriz.ru/about/> - сайт журнала «Менеджмент в России и за рубежом»
3. <http://www.top-personal.ru/page.html?2> – сайт журнала «Управление персоналом»
4. <http://vestnik.uapa.ru/ru/about/> - сайт журнала «Вопросы управления»

6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

6.3.1 Перечень программного обеспечения, в том числе компьютерные обучающие и контролирующие программы

Программное обеспечение не требуется

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине

7.1. Специализированные лаборатории и классы

№ пп	Помещения			Площадь, м ²	Количество посадочных мест
	Название	Принадлежность (кафедра)	Номер аудитории		
1.	Кабинет гуманитарных дисциплин	Кафедра ГСЭ	214А	80	60

7.2 Основное учебное оборудование

№ п.п.	Наименование и марка оборудования (стенда, макета, плаката)	Кол-во ед.	Форма приобретения/ владения(собственность, оперативное управление, аренда и т.п.)	Номер аудитории
1.	Доска аудиторная для написания мелом	1	Оперативное управление	214 А
2.	Видеокамера D-Link DCS 5635	1		
3.	Ноутбук с модулем WF K73 SV	1		
4.	Экран Champion 305*229	1		
5.	Монитор LG 27	1		
6.	Телевизор ЖК 42 PHILIPS	1		
7.	Камера для видеоконференций	1		
8.	Телевизор ЖК Samsung LE 40	1		
9.	Проектор BENQ MW 705	1		
10.	Автомобиль "Пионер"	1		
11.	Блок защиты ИБП для компьютера	1		
12.	Доска аудиторная 1000*1500 ДА-3а/3л/1с	1		
13.	Баннер "Панорама 2014"	1		

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Пермский национальный исследовательский
политехнический университет»
Лысьвенский филиал



УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры *ТСЭД*
протокол № *2* от *14.09.2016*
Заведующий кафедрой

С. В. Сидоров / *Ю. А. Чурсина*

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловое общение»

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы подготовки бакалавров

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Приложение к рабочей программе дисциплины

Направление подготовки:	14.03.02 Электроэнергетика и электротехника
Направленность (профиль) образовательной программы:	Электропривод и автоматика
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Выпускающая кафедра:	Естественнонаучных дисциплин
Форма обучения:	Очная
Курс: 2	Семестр: 3
Трудоёмкость:	
Кредитов по рабочему учебному плану:	4
Часов по рабочему учебному плану:	144
Виды промежуточного контроля:	
Дифференцированный зачет:	3 семестр

Лысьва, 2016

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся является частью (приложением) к рабочей программе дисциплины «**Деловое общение**» и разработан на основании:

- положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ, утвержденного «29» апреля 2014 г.;
- приказа ПНИПУ от 03.12.2015 № 3363-В «О введении структуры ФОС»;
- рабочей программы дисциплины «**Деловое общение**», утвержденной «16» сентября 2016г.

Разработчик: инженер кафедры ГСЭ  Л.А.Стругова

1) Перечень формируемых частей компетенций, этапы их формирования и контролируемые результаты обучения

1.1. Формируемые части компетенций

Согласно КМВ ОПОП учебная дисциплина «Деловое общение» участвует в формировании 1 компетенции:

- способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6).

В 3-м семестре на этапе освоения данной учебной дисциплины формируются следующие дисциплинарные части компетенций:

- способность выстраивать деловые коммуникации с учетом знаний деловой этики и психологии личности, готовность к бесконфликтной коллективной деятельности (ОК-6. Б1. ДВ.01.4).

1.2. Этапы формирования дисциплинарных частей компетенций, объекты оценивания и виды контроля

Согласно РПД освоение учебного материала дисциплины запланировано в течение одного семестра (3-го семестра базового учебного плана) и разбито на 3 учебных модуля. В каждом модуле предусмотрены аудиторские практические занятия, а также самостоятельная работа студентов. В рамках освоения учебного материала дисциплины формируются компоненты дисциплинарных компетенций *знать, уметь*, указанные в РПД, и которые выступают в качестве контролируемых результатов обучения (табл. 1.1).

Контроль уровня усвоенных знаний, усвоенных умений и приобретенных владений осуществляется в рамках текущего, рубежного и промежуточного контроля. Виды контроля сведены в таблицу 1.1.

Таблица 1.1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине

Контролируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУВы)	Вид контроля				
	Текущий и промежуточный контроль				Итоговый
	О	ПР	ИЗ	Т	Дифференцированный зачёт
Усвоенные знания					
з1 знает сущность делового общения;	О1,3-8,19		ИЗ5	Т1	
з2 знает особенности протекания коммуникативного процесса;	О3, О6-О13		ИЗ5	Т1,2,3	
з3 знает понятия и функции вербальной и невербальной коммуникации;	О3-6, О9-12, О16-19		ИЗ9	Т1,2,3	
з4 знает правила построения речи в деловом общении;	О5-6, О13, О16-17, О23		ИЗ9	Т1,2,3	С
з5 знает факторы, оказывающие благоприятное влияние на социально-психологический климат трудового коллектива;	О7-О8, О14, О19-23		ИЗ7	Т2,3	
з6 знает особенности формирования личностных качеств	О14, О19, О22-23	КР*		Т2,3	
Освоенные умения					
у1 умеет выстраивать деловое		ПР 1,3-	ИЗ9		С

общение с учетом особенностей речевого этикета		8,19			
у2 умеет подготовить и провести публичное выступление в профессиональной деятельности		ПР7,13, ПР16-17, ПР23	ИЗ5,9		С
у3 умеет анализировать проблемные ситуации делового общения		ПР6, 8,13,15, 16,19, 23		Т2,3	С
у4 умеет выделять основные этапы решения проблемы в деловой ситуации		ПР4,7,8, 11,15,16, 19,21		Т3	С
у5 умеет выстраивать межличностные отношения в деловой сфере с учетом индивидуально-психологических качеств партнера и целей общения		ПР1-23	ИЗ7		С
у6 умеет осуществлять рефлекссию в процессе делового общения		ПР4,144, 15,16,19, 23			С
у7 умеет использовать техники делового общения для предупреждения и предотвращения конфликтных ситуаций		ПР4,7, 13,16, 17-23	ИЗ7	Т1-3	

О – опрос (выборочный); ПР – выполнение заданий практической работы;; ИЗ – индивидуальное задание (к практическому занятию), С – собеседование по результатам работы; Т – тестирование.

Итоговой оценкой освоения дисциплинарных компетенций (результатов обучения по дисциплине) является промежуточная аттестация в виде дифференцированного зачета, проводимая с учётом результатов текущего и промежуточного контроля.

2. Виды контроля, указанные в РПД, типовые контрольные задания и шкалы оценивания результатов обучения

2.1. Текущий и промежуточный контроль

Текущий и промежуточный контроль для оценивания знаниевого компонента дисциплинарных частей компетенций (табл. 1.1) осуществляется в форме устного опроса, контроля выполнения заданий практических работ, индивидуальных заданий (выполнение тренинговых заданий, написание эссе) и тестирования (по модулям 1,2,3).

Результаты по 4-балльной шкале оценивания заносятся в книжку преподавателя и учитываются в виде интегральной оценки при проведении промежуточной аттестации.

21.1. Тестирование

Всего запланировано проведение 3-х промежуточных тестов после прохождения каждого модуля.

Типовые задания первого промежуточного тестирования:

1. Интерактивная сторона коммуникаций связана с:
 - а. транзакциями;
 - б. манипулированием в процессе коммуникаций;
 - в. профилактикой конфликтов;
 - г. личностными потребностями.
2. Коммуникативная сторона общения связана с:
 - а. содержанием и пониманием в процессе коммуникации;

- б. профилактикой конфликтов;
 - в. созданием имиджа в общении;
 - г. все вышеперечисленное.
3. Суггестия в коммуникациях – это:
- а. способ внушения;
 - б. способ самопрезентации;
 - в. способ уйти от переговоров;
 - г. способ защиты.
4. Ритуальный стиль коммуникации основан на:
- а. актуализации формальных норм общения;
 - б. использовании межкультурных методов коммуникации;
 - в. применении методов психологической защиты;
 - г. национальных традициях.
5. Манипулятивные коммуникации предполагают:
- а. отношение к партнеру как к средству достижения собственных целей;
 - б. отношение к партнеру как самооценности;
 - в. равноправные отношения;
 - г. игнорирование партнера по общению.
6. Гуманистические коммуникации предполагают:
- а. отношение к партнеру как к самооценности;
 - б. бесконфликтное общение;
 - в. применение защитных техник;
 - г. эмоциональное общение.
7. Этика критики предполагает:
- а. оценку конкретных действий;
 - б. оценку поступков;
 - в. оценку личности;
 - г. всё вышеперечисленное.
8. Аттракция в коммуникациях – это:
- а. умение расположить к себе партнера;
 - б. умение привлечь к себе внимание;
 - в. умение избегать конфликтов;
 - г. всё вышеперечисленное.
9. Эгоцентризм в коммуникациях – это:
- а. эгоизм;
 - б. взаимный обмен энергетикой;
 - в. духовная энергетика коммуникации;
 - г. сосредоточенность на самом себе.
- 10 Целью коммуникологии как науки является:
- а. раскрытие общих законов коммуникаций независимо от форм и областей;
 - б. раскрытие законов деловой коммуникации;
 - в. раскрытие законов научных коммуникаций;
 - г. все ответы верны.
11. Брейнсторминг – это:

- а. метод организации деловой коммуникации, рассчитанный на повышение
- б. умственной активности участников,
- в. метод организации коммуникации, рассчитанный на преодоление сопротивления партнера
- г. метод организации коммуникации, рассчитанный на бессознательное воздействие

12. В современном обществе решающее значение приобретают:

- а. международные и глобальные коммуникации;
- б. семейные коммуникации;
- в. деловые коммуникации;
- г. ответы а и в.

13. Укажите соответствие: Фаза общения - Интеракция

А. Формирование умений познания личности собеседника по его внешним признакам для выбора стратегии поведения

Б. Формирование собственной привлекательности, создание атмосферы доверия, комфорта

В. Формирование умений ведения диалога, рефлексивного и эмпатического слушания

14. Закончите предложение: Стереотип – это...

15. Установите соответствие:

Состояние человека

- 1. Концентрация на собственных мыслях
- 2. Положительный настрой на активное общение
- 3. Критическая оценка, ожидание, удивление

Телесные проявления

А. Глаза широко открыты, брови могут быть приподняты, верхняя часть тела подается слегка вперед.

Б. Прищуривание глаз, постукивание пальцами по столу, ноги прижаты друг к другу

В. Вертикальные складки на лбу, человек встает с места и прохаживается, фиксируя положения рук.

Г. Внимательный, твердый взгляд, подбородок опирается на ладонь или указательный палец вытянут вдоль щеки

16. Выберите правильный ответ.

Такие произвольные движения, как частые прикосновения к лицу, потирание щеки, касание губ или носа, потирание шеи, нежелание смотреть прямо в лицо собеседнику, плотное зажимание или прикусывание губ или языка - это:

- а. активная отрицательная эмоциональная реакция;
- б. положительная активная позиция, готовность к действию;
- в. маскируемое поведение;
- г. положительная оценка высказываний партнера.

17. Компетентность в деловом общении это:

- а. соответствие качеств функциональным обязанностям;
- б. способность объективно оценить отношения;
- в. готовность использовать правила делового общения и культуры речи;

г. способность установить необходимые контакты.

18. Между людьми объективно возникают личные взаимоотношения. Можно утверждать, что:

- а. здоровые отношения способствуют достижению целей организации;
- б. характер личных взаимоотношений никак не связан с успешной работой;
- в. личные взаимоотношения не должны влиять на деловые;
- г. личные отношения надо строго ограничивать.

19. Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо, прежде всего:

- а. создать условия для выполнения работы;
- б. убедить его захотеть сделать это;
- в. определить его слабые стороны;
- г. проявить доброту и дружеский подход.

20. Выражение, которое не способствует диалогу в беседе:

- а. вам будет интересно узнать...
- б. я хочу с Вами переговорить...
- в. я хочу с Вами побеседовать...
- г. вы должны меня выслушать....

Типовые задания второго промежуточного тестирования:

1. Перечислите виды делового общения (по содержанию)

2. Установите соответствие между формами делового общения

- 1) Деловой разговор
- 2) Деловые переговоры
- 3) Деловое совещание
- 4) Деловая беседа

А) Вид делового общения, который предполагает рассмотрение в течение более длительного периода времени каких-либо проблем, которые определены заранее

Б) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов.

В) контакт людей в устной форме, касающийся деловой деятельности и ее различных аспектов

Г) особая форма совещания, в котором участвует не менее двух сторон, и результат которого фиксируется в юридическом документе

3. Визитными карточками обмениваются:

- а. при встрече зарубежной делегации;
- б. перед началом переговоров;
- в. перед официальным приемом;
- г. после официального приема.

4. Встречающая иностранных партнеров сторона должна включать как минимум

- а. 2-х человек;
- б. 3-х человек;
- в. руководителя и помощника-референта;
- г. генерального директора и его команду.

5. На полученное международное письмо ответ следует дать:

- а. в течении одного дня;
- б. в течение недели;
- в. в течение месяца;
- г. можно не отвечать, если деловые связи не будут продолжены.

6. При первой встрече первыми подарки преподносят:

- а. гости;
- б. хозяйка;
- в. гости и хозяйка одновременно
- г. никто из вышеназванных.

7. Какие встречаются нарушения этикета и как их избежать? (укажите не менее 3-х примеров)

8. Составьте рекомендательное письмо.

9. Какие формы выражения приветствия существуют в разных странах?

10. Объясните понятие «переговоры».

11. В чем заключается подготовка сторон к переговорам?

12. Чем различаются понятия «спор», «полемика», «дискуссия», «диспут»?

13. Охарактеризуйте основные этапы дискуссии.

14. Назовите правила ведения деловой беседы

15. Перечислите типы аргументов.

16. На что нужно обратить внимание при подготовке к выступлению?

17. Что входит в понятие «имидж оратора»?

18. Как вести себя с нетерпеливым собеседником?

- а. вместе выяснять и рассматривать вопросы;
- б. не допускать никакой критики;
- в. ограничивать время общения;
- г. всегда оставаться хладнокровным и компетентным.

19. Как следует вести себя с неуверенным собеседником?

- а. заинтересовать его и предложить занять равноправное положение в беседе;
- б. ободрить его, помогать формулировать мысли;
- в. взять на себя лидирующую роль;
- г. попытаться выяснить, что интересует его лично.

Типовые задания третьего промежуточного тестирования:

1. Укажите, какие невербальные признаки указывают на уверенное поведение, а какие говорят о беспокойстве и неуверенности.

Сидение на краю стула, руки на бедрах, ерзанье на месте, закладывание рук за голову, взгляд сосредоточен на лице собеседника, сидение на всей поверхности стула, скрещение ног, прижатые друг к другу лодыжки, поправление манжет, ноги широко расставлены, стряхивание «мнимых» ворсинок с одежды, покусывание ногтей, демонстрация больших пальцев (закладывание их за ремень, за лацканы), сцепление пальцев рук, вторжение в интимную зону собеседника, скрещение рук на груди (ладони под мышкой), стремление вести беседу на границе персональной зоны.

2. Какому типу конфликтной личности соответствует данное описание.

«Подозрителен, обладает завышенной самооценкой, часто не учитывает изменение ситуации и обстоятельств, прямолинеен и не гибок, с большим трудом принимает

точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением...»

- а) демонстративному типу личности;
- б) ригидному типу личности;
- в) неуправляемому типу личности;
- г) бесконфликтному типу личности.

3. Деловые переговоры – это...

- а) обмен мнениями с целью достижения взаимоприемлемого соглашения
- б) испытание гипотез;
- в) встреча в офисе;
- г) линейная взаимосвязь двух или нескольких объясняющих переменных.

4. Успешное и профессиональное ведение переговоров позволяет:

- а) расширить положительное информационное поле о фирме;
- б) привлечь к компании внимание потенциальных клиентов и партнеров;
- в) самоутвердиться;
- г) вычислить специфику модели корреляции.

3. Важнейшей составной частью переговорного процесса является...

- а) общение сторон;
- б) мышление партнеров;
- в) подготовка к дальнейшей работе;
- г) механизм контроля и социального регулирования сторон.

4. Переговоры, повторяющиеся в условиях того или иного конкретного рынка с высокой частотой называются:.....

- а) Стандартные переговоры;
- б) Обычные переговоры;
- в) Частые переговоры;
- г) Ситуационные переговоры.

5. На технологию ведения переговоров не оказывает влияние

- а) Менталитет;
- б) национальные стили;
- в) методы устранения мультиколлинеарности;
- г) культура речевого поведения в обществе в целом.

6. Атрибутом авторитарного стиля управления является...

- а) Децентрализация полномочий;
- б) Преобладание неформальных коммуникаций;
- в) Инициативность;
- г) Директивность.

7. Какими важнейшими чертами характера должен обладать руководитель?

- а) целеустремленность;
- б) решительность;
- в) настойчивость;
- г) инициативность;
- д) всё перечисленное.

8. Какой личный стиль лидера оказывает наиболее благоприятное влияние на отношения с группой?

- а) авторитарный;

- б) демократический;
- в) силовой;
- г) прагматический.

9. Раскройте содержание понятия «конфликт».

10. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:

- а) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
- б) руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
- в) при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.

11. Укажите последовательность этапов делового взаимодействия:

- а) Установление контактов
- б) Активное общение
- в) Регламентированное взаимодействие
- г) Принятие решения о сотрудничестве
- д) Разработка совместных решений

12. Укажите последовательность стадий конфликта:

- а) Формирование противоречий
- б) Действия противоборства
- в) Конкретный инцидент
- г) Разрешение

13. Расположите типы конфликтов, по степени возрастания их масштабов:

- а) Внутриличностный
- б) Межличностный горизонтальный
- в) Межличностный вертикальный
- г) Межгрупповой

14. Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению?

- а) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию;
- б)
- в) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте;
- г) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.

15. Чтобы повлиять на личные отношения сотрудников, руководитель должен:

- а) определить цели взаимоотношений;
- б) лично вмешаться в отношения;
- в) ограничить развитие отношений.

16. Анализируя свои отношения с подчиненными, руководитель должен:

- а) установить как подчиненный реагирует на авторитарные приказания;
- б) проследить за развитием отношений;
- в) выяснить его акцентуацию личности;
- г) пригласить квалифицированного консультанта.

17. Двусторонний контакт между начальником и подчиненным очень важен, потому что:

- а) начальник может проверить, правильно ли поняты его распоряжения;
 - б) подчиненный может задать вопрос и уточнить информацию;
 - в) руководитель должен владеть полной информацией о сотрудниках;
 - г) без этого люди не будут работать.
18. Подход, позволяющий оценить конфликт, обсудить и найти удовлетворяющее всех решение предполагает:
- а) сглаживание конфликта;
 - б) обострение конфликта до открытой конфронтации;
 - в) перерыв на осмысление проблемы;
 - г) привлечение третьей стороны.
19. Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен:
- а) наказать его;
 - б) поместить в условия, затрудняющие общение;
 - в) перевести в другой отдел;
 - г) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.
20. Причина конфликта - это:
- а) противоположные мотивы субъектов взаимодействия;
 - б) стечение обстоятельств, которые вызывают конфликт;
 - в) личные потребности сторон;
 - г) события, ситуации, которые предшествуют конфликту.

2.2. Промежуточная аттестация

Допуск к промежуточной аттестации осуществляется по результатам текущего контроля. Условиями допуска к зачету являются успешное выполнение всех тестовых заданий и контрольных работ и положительная интегральная оценка по результатам текущего контроля.

Промежуточная аттестация в 4 семестре, согласно РПД, проводится в виде дифференцированного зачета по дисциплине. Оценка за дифференцированный зачет выставляется как результирующая средней арифметической всех оценок по аттестации в течение семестра.

2.2.1. Процедура промежуточной аттестации без дополнительного аттестационного испытания

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета. Зачет по дисциплине основывается на результатах выполнения заданий практических работ, индивидуальных заданий и тестирования по модулям.

Критерии выведения итоговой оценки за компоненты компетенций при проведении промежуточной аттестации в виде дифференцированного зачета приведены в общей части ФОС бакалаврской программы.

2.2.1.1 Типовые вопросы и задания для дифференцированного зачёта по дисциплине

Типовые вопросы для контроля усвоенных знаний:

1. Общение: сущность, структура. Виды и функции общения
2. Перцептивная сторона общения.
3. Коммуникативная сторона общения
4. Интерактивная сторона общения
5. Виды и формы делового общения
6. Психологические основы делового общения
7. Технологии делового взаимодействия
8. Этикет и протокол официальных мероприятий
9. Деловая беседа
10. Публичные выступления
11. Дискуссия
12. Критика в деловом общении
13. Создание благоприятного психологического климата в процессе делового разговора
14. Стратегии группового общения
15. Лидерство. Стили руководства
16. Конфликт: сущность, причины и способы управления

Типовые задания для контроля освоенных умений

Задание 1. Немецкий писатель А. фон Книгге (1752-1796) в своем труде «Об обращении с людьми» дает систему принципов поведения человека в разных жизненных ситуациях. Прочитайте его рекомендации. Согласны ли вы с ними? Почему? Сформулируйте эти правила и приемы современным языком.

- В разговорах твоих остерегайся наскучить вялостью, или излишней подробностью. Дар - в кратких, но плодотворных словах выражать весьма много.
- Допускай говорить и других людей, удели им место в общем разговоре. Поскольку всякий человек имеет по крайней мере одну похвальную сторону, то похвала, если она не простирается до лести и исходит из уст человека благородно мыслящего, может служить побуждением к вящему его усовершенствованию. Сколько можно постоянно показывай веселое лицо! Нет ничего
- привлекательнее и любезнее, как веселый нрав, происходящий из источника беспорочного.
- Если желаешь блеснуть своею остротой, то принимай в расчет общество, в котором ты находишься.

Задание 2. Составьте таблицу основных проблем психологии общения, разработанных российскими учеными. Укажите в ней авторов этих проблем. Охарактеризуйте значение этих проблем для становления и развития науки «Деловое общение».

Задание 3. Составьте итоговую таблицу механизмов психологической защиты. Выделите среди них те механизмы, которые наиболее часто проявляются в Вашей деловой практике (вытеснение, регрессия, проекция, интроекция, рационализация, интеллектуализация, компенсация, реактивное формирование, отрицание, смещение). Приведите примеры такого проявления.

Задание 4. Объясните ниже приведённые сравнения, почему они правомочны.

- *Творчество подобно приготовлению торта.*
- *Творчество подобно падению в грязь.*
- *Творчество подобно любви.*
- *Творчество подобно починке протекающего крана.*
- *Творчество подобно заточке топора.*

Задание 5. Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

· Все ли условия соглашения выполняются?

· Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

Задание 6. Закончите определения (формы делового общения):

Формы делового общения:

Передача или обмен информацией и мнениями по определенным проблемам или вопросам -	телефонный разговор
Обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи информации	деловая беседа
Дистанционное общение между личностями за счет использования специальных технических средств -	деловая переписка
Обсуждение какого-либо спорного вопроса, исследование проблемы, в котором каждая сторона, оппонировав мнению	деловые переговоры

собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели -	
Способ открытого коллективного обсуждения деловых вопросов группой специалистов -	деловое совещание
Основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон -	дискуссия
Передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории -	деловая полемика, спор
Столкновение мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения -	публичное выступление

Задание 7. Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

Задание 8. Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского» двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце»).

Ответьте на следующие вопросы:

1. Какова цель участников переговоров?
2. Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей?
3. Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации – быть максимально вежливыми с партнерами?
4. Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса?
5. Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает?
6. Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора?
7. Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них?

Их было сразу четверо... Вошедшие потоптались на ковре.

- Мы к вам, профессор, - заговорил тот из них, у кого на голове возвышалась на четверть аршина копна густейших волос, - вот по какому делу...

- Вы, господа, напрасно без калош в такую погоду, - перебил наставительно Филипп Филиппович, - во-первых, вы простудитесь, во-вторых, наследили мне на ковре, а все ковры у меня персидские.

Тот, с копной волос, умолк, и все четверо в изумлении уставились на Филиппа Филипповича. Молчание продолжалось несколько секунд, и прервал его лишь стук пальцев профессора.

-Во-первых, мы не господа, - молвил наконец самый юный из четверых – персикового вида.

-Во-первых, перебил его Филипп Филиппович, - вы мужчина или женщина?

Четверо вновь смолкли и открыли рты. На этот раз опомнился тот, что с

копной.

-Какая разница, товарищ? – спросил горделиво он.

-Я – женщина, - признался персиковый юноша в кожаной куртке и сильно покраснел.

- В таком случае вы можете оставаться в кепке, а вас, милостивый государь, прошу снять ваш головной убор, - сказал профессор, обращаясь к блондину в папахе.

- Я вам не милостивый государь, - резко заявил блондин, снимая папаху.

-Мы пришли к вам...- вновь начал черный с копной.

- Кто это – «мы»?

- Мы – новое управление вашего дома, - в сдержанной ярости заговорил черный. – Я – Швондер, она – Вяземская, он – товарищ Пеструхин и Жаровкин. И вот мы...

- Это вас вселили в квартиру Федора Петровича Саблина?

- Нас, - ответил Швондер.

-Боже! Пропал калабуховский дом! – в отчаянии воскликнул Филипп Филиппович.

- Что вы, профессор, смеетесь? – возмутился Швондер.

-Какое там смеюсь! Я в полном отчаянии! – крикнул Филипп Филиппович. – Что же теперь будет с паровым отоплением!

-Вы издеваетесь, профессор!

-По какому вопросу вы пришли ко мне, говорите как можно скорее, я сейчас иду обедать.

Задание 9. Вы руководитель коммерческой структуры. У вас в фирме есть вакантное место, вам необходимо побеседовать с одним из претендентов на место. Он пришел по объявлению. Проведите беседу

Задание 10. Один из сотрудников фирмы был случайно замечен на чужом объекте. После проверки Службой безопасности оказалось, что сотрудник не только работает ещё и на компанию конкурента, но и берёт деньги с клиентов за свои услуги. После выговора с занесением в трудовую книжку, сотрудника заставили отработать положенные две недели, после чего он был уволен.

Задачи:

Назовите причины такого поведения сотрудника, охарактеризуйте работу коллектива.

Дайте оценку действиям руководства компании.

Предложите вариант развития ситуации.

2.2.2 Шкалы оценивания результатов обучения на дифференцированном зачете

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов *знать, уметь* заявленных дисциплинарных компетенций проводится по 4-х балльной шкале оценивания.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче дифференцированного зачета для компонентов *знать, уметь* приведены в общей части ФОС бакалаврской программы.

3. Критерии оценивания уровня сформированности компонентов и дисциплинарных компетенций

3.1. Оценка уровня сформированности компонентов дисциплинарных компетенций

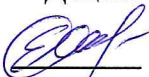
При оценке уровня сформированности дисциплинарных компетенций в рамках выборочного контроля при дифференцированном зачете считается, что *полученная оценка за компонент проверяемой дисциплинарной компетенции обобщается на соответствующий компонент всех дисциплинарных компетенций, формируемых в рамках данной учебной дисциплины.*

Общая оценка уровня сформированности всех дисциплинарных компетенций проводится путем агрегирования оценок, полученных студентом за каждый компонент формируемых компетенций, с учетом результатов текущего и рубежного контроля в виде интегральной оценки по 4-х балльной шкале. Все результаты контроля заносятся в оценочный лист и заполняются преподавателем по итогам промежуточной аттестации.


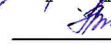

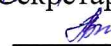
Форма оценочного листа и требования к его заполнению приведены в общей части ФОС бакалаврской программы.

При формировании итоговой оценки промежуточной аттестации в виде дифференцированного зачета используются типовые критерии, приведенные в общей части ФОС бакалаврской программы.

Лист регистрации изменений

№ п.п.	Содержание изменений	Дата, номер протокола заседания кафедры. Подпись заведующего кафедрой
1	Считать целесообразным применение данного элемента УМКД в 2018-2019 уч. году, в связи с этим на титульном листе строку «Лысьва 2017» изложить в следующей редакции « Лысьва 2018 »	<p style="text-align: center;">«31» августа 2018 г., протокол № 1</p> <p style="text-align: center;">Доцент с и.о. зав. каф. ЕН</p> <p style="text-align: center;"> / Е.Н. Хаматнурова</p>
2	Исходя из содержания Указа Президента Российской Федерации от 15 мая 2018 г., №215 «О структуре федеральных органов исполнительной власти», на титульном листе строку «Министерство образования и науки Российской Федерации», заменить словами « Министерство науки и высшего образования Российской Федерации »	
3	На основании приказа от 29.06.2019 №209 «О реорганизации в форме слияния кафедры ГСЭ и кафедры ЕН», на листах 1 и 2 фрагменты «естественнонаучных дисциплин», заменить словами « общенаучных дисциплин »	

Лист регистрации изменений

№ п.п.	Содержание изменений	Дата, номер протокола заседания кафедры. Подпись заведующего кафедрой
1	Считать целесообразным применение данного элемента УМКД в 2019-2020 уч. году, в связи с этим на титульном листе строку «Лысьва, 2018» заменить словами « Лысьва, 2019 »	28.08.2019, протокол №1 Доцент с и.о. зав. каф. ОНД  / Е. Н. Хаматнурова Секретарь заседания кафедры ОНД  / Л.Г. Вилькова
2	В разделе 6 Перечень учебно-методического и информационного обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине, в подразделе 6.1 Карта обеспеченности дисциплины Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для изучения дисциплины, заменить на новый	28.08.2019, протокол №1 Доцент с и.о. зав. каф. ОНД  / Е. Н. Хаматнурова Секретарь заседания кафедры ОНД  / Л.Г. Вилькова

6.1. Карта обеспеченности учебно-методической литературой дисциплины «Деловое общение»
Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Направление	Номер семестра	Кол-во студентов	Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место, изд-во, год издания, кол-во страниц)	Количество экземпляров в библиотеке	Основной лектор
13.03.02	3	16	ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА		
			1. Кривоко́ра Е.Н. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / Е.И. Кривоко́ра. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 190 с.	5	
			2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с.	5	
			3. Е.Я. Букина Деловое общение : учебно-методическое пособие / Е.В. Климакова Е.Я. Букина. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. Режим доступа: http://elib.pstu.ru/vufind/Record/RUBC79972 , по IP-адресам компьютер. Сети ПНИПУ	ЭР	
			4. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 271 с.— Режим доступа: http://www.iprsbookshop.ru/book/?id=10495	ЭР	
			5. Круталевич, М.Г. Деловые коммуникации/ М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. версия учебного пособия. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 216 с.— Режим доступа: http://www.iprsbookshop.ru/book/?id=61357 , по IP-адресам компьютер. Сети ПНИПУ.	ЭР	
			6. Деревянкин Е.В. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Деревянкин Е.В.— Электрон. текстовые данные.— Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 48 с.— Режим доступа: http://www.iprsbookshop.ru/book/?id=68236 . по IP-адресам компьютер. Сети ПНИПУ.	ЭР	
			ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА		
			1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 208 с.	67	
			2. Бреннен.Л. Деловой этикет. -М.: РИПОЛклассик, 2006.-464 с	1	
			3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник.для вузов – М.: ИНФРА-М, 2004. -367 с	16	
			4. Ковальчук, А.С. Основы имиджелогии и делового общения: Учебное пособие.-3-е изд., перераб. и доп. -Ростов н/Д: Феникс, 2004.-256 с.	2	
			5. Мальханова И.А. Деловое общение: учеб. пособие.-5-е изд. -М.: Академический проект: Трикста, 2007.-224 с	1	
			6. Панкратов, В.Н. Культура делового общения и успех. -М.: А-Приор, 2008.-192 с	1	
			7. Энциклопедия этикета/ ред. О.И.Максименко. -С: Астрель:АСТ, 2006.-511 с	1	
			8. Одинцова О. В. Профессиональная этика [Текст]: учебник / О.В. Одинцова. - 3-е изд., стер. - М.: ИЦ Академия, 2014. - 144 с	1	
			9. Муниц,А.Н.Деловое общение [Текст] : Курс лекций / А.Н. Муниц. - 2-е изд. - М. : Флинта : МПСИ, 2010. - 376 с.	1	
10. Травин, В.В. Деловое общение: Модуль 2 : учеб. практ. пособие / В.В. Травин, М.И. Магура, М.Б. Курбатова. - М. : Дело, 2004. - 96 с.	1				
				Мухаева Замиря Ахнабовна	

		<p>11. Топеха Т.А. Психология делового общения [Электронный ресурс]. – П.: изд-во ПНИПУ, 2010. - Постоянная ссылка (URI): http://elib.pstu.ru/view.php?fDocumentId=451</p> <p>12. Остапенко, Г.Ф. Национальные особенности делового общения в международном бизнесе: учеб. пособие / Г.Ф. Остапенко. - Пермь: Изд-во Перм. гос. техн. ун-та, 2010. - 85 с. – Постоянная ссылка: http://elib.pstu.ru/docview/?id=2917.pdf</p> <p>13. Власова, Э.И. Этика делового общения/ Э.И Власова. — Электрон. версия учебного пособия.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprsbookshop.ru/book/?id=16309 , по IP-адресам компьютер. Сети ПНИПУ</p> <p>14. Семенова, М.А. Этикет делового общения: учебно-методическое пособие для студентов 3 курсов очного и заочного отделений всех специальностей по дисциплине «Основы делового общения»/ М.А. Семенова. — Электрон. версия учебного пособия. — Астрахань: Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ, 2009.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprsbookshop.ru/book/?id=17075 , по IP-адресам компьютер. Сети ПНИПУ.</p> <p>15. Данилкова, М.П. Основы делового этикета / М.П. Данилкова М.П. — Электрон. версия учебного пособия. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2009.— 44 с.— Режим доступа: http://www.iprsbookshop.ru/book/?id=44813 , по IP-адресам компьютер. Сети ПНИПУ.</p> <p>16. Документирование управленческой деятельности. Деловое письмо: требования к оформлению; алгоритм работы с текстом делового письма; классификация; образцы текстов деловых писем: учеб.- метод. пособие: в 2 ч. Ч. II / авт.-сост. И. М. Будянская; Перм. гос. техн. ун-т. – Электрон. версия учебного пособия. – Пермь: Изд-во ПГТУ, 2007. - 116 с. – Режим доступа: http://elib.pstu.ru/view.php?fDocumentId=2832, свободный.</p> <p>17. Остапенко, Г.Ф. Что нужно знать о зарубежных партнерах: особенности культуры, деловой этикет, переговоры / Г.Ф. Остапенко; Перм. гос. техн. ун-т. – Электрон. версия учебного пособия. – Пермь: Изд-во ПГТУ, 2010. – 85 с.— Режим доступа: http://elib.pstu.ru/view.php?fDocumentId=439, свободный.</p> <p style="text-align: center;">ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ</p> <p>1. Business Excellence (Деловое совершенство): журнал / учредитель Наталия Томсон. Издатель ООО «РИА «СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО» - Архив номеров за 2016, 2017г. № 1,2,3,4,5,6,7,8 за 2018 г.</p>	<p>ЭР</p> <p>ЭР</p> <p>ЭР</p> <p>ЭР</p> <p>ЭР</p> <p>ЭР</p>	
--	--	---	---	--

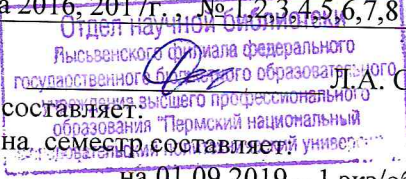
Зав. отделом научной библиотеки

Книгообеспеченность дисциплины составляет


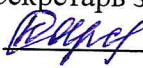

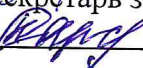
Книгообеспеченность дисциплины на семестр составляет

- основной учебной литературой:

- дополнительной учебной литературой:


 Л.А. Стругова
 на 01.09.2019 – 1 экз/обуч.
(число, месяц, год) (экз. на 1 обучаемого)
 на 01.09.2019 – 1 экз/обуч.
(число, месяц, год) (экз. на 1 обучаемого)

Лист регистрации изменений

№ п.п.	Содержание изменений	Дата, номер протокола заседания кафедры. Подпись заведующего кафедрой
1	Считать целесообразным применение данного элемента УМКД в 2020-2021 уч. году, в связи с этим на титульном листе строку «Лысьва, 2019» заменить словами « Лысьва, 2020 »	31.08.2020, протокол №1 Доцент с и.о. зав. каф. ОНД  / Е. Н. Хаматнурова Секретарь заседания кафедры ОНД  / О.Н. Карсакова
2	В разделе 6 Перечень учебно-методического и информационного обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине, в подразделе 6.1 Карта обеспеченности дисциплины Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для изучения дисциплины, заменить на новый	31.08.2020, протокол №1 Доцент с и.о. зав. каф. ОНД  / Е. Н. Хаматнурова Секретарь заседания кафедры ОНД  / О.Н. Карсакова


6.1. Карта обеспеченности учебно-методической литературой дисциплины «Деловое общение»

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Направление	Номер семестра	Кол-во студентов	Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место, изд-во, год издания, кол-во страниц)	Количество экземпляров в библиотеке	Основной лектор
13.03.02	3		ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА		
			1. Кривокора Е.Н. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 190 с.	5	
			2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с.	5	
			3. Е.Я. Букина Деловое общение : учебно-методическое пособие / Е.В. Климакова Е.Я. Букина. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. Режим доступа: http://elib.pstu.ru/vufind/Record/RUBC79972 , по IP-адресам компьютер. Сети ПНИПУ	ЭР	
			4. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 271 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10495.html	ЭР	
			5. Круталевич, М.Г. Деловые коммуникации/ М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. версия учебного пособия. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 216 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/book/?id=61357 , по IP-адресам компьютер. Сети ПНИПУ.	ЭР	
			6. Деревянкин Е.В. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Деревянкин Е.В.— Электрон. текстовые данные.— Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 48 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/68236.html .. по IP-адресам компьютер. Сети ПНИПУ.	ЭР	
			ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА		
			1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 208 с.	67	
			2. Бреннен.Л. Деловой этикет. -М.: РИПОЛклассик, 2006.-464 с	1	
3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник для вузов – М.: ИНФРА-М, 2004. -367 с	16				
4. Ковальчук, А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие.-3-е изд., перераб. и доп. -Ростов н/Д: Феникс, 2004.-256 с.	2				
5. Мальханова И.А. Деловое общение: учеб. пособие.-5-е изд. -М.: Академический проект: Трикта, 2007.-224 с	1				
6. Панкратов, В.Н. Культура делового общения и успех. -М.: А-Приор, 2008.-192 с	1				
7. Энциклопедия этикета/ ред. О.И.Максименко. -С: Астрель:АСТ, 2006.-511 с	1				
8. Одинцова О. В. Профессиональная этика [Текст]: учебник / О.В. Одинцова. - 3-е изд., стер. - М.: ИЦ Академия, 2014. - 144 с	1				
9. Мунин, А.Н. Деловое общение [Текст] : Курс лекций / А.Н. Мунин. - 2-е изд. - М. : Флинта : МПСИ, 2010. - 376 с.	1				
10. Травин, В.В. Деловое общение: Модуль 2 : учеб. практ. пособие / В.В. Травин, М.И. Магура, М.Б. Курбатова. - М. : Дело, 2004. - 96 с.	1				

		<p>11. Топеха Т.А. Психология делового общения [Электронный ресурс]. – П.: изд-во ПНИПУ, 2010. - Постоянная ссылка (URI): http://elib.pstu.ru/view.php?fDocumentId=451</p> <p>12. Остапенко, Г.Ф. Национальные особенности делового общения в международном бизнесе: учеб. пособие / Г.Ф. Остапенко. - Пермь: Изд-во Перм. гос. техн. ун-та, 2010. - 85 с. – Постоянная ссылка: http://elib.pstu.ru/docview/?id=2917.pdf</p> <p>13. Власова, Э.И. Этика делового общения/ Э.И Власова. — Электрон. версия учебного пособия.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprsbookshop.ru/book/?id=16309 , по IP-адресам компьютер. Сети ПНИПУ</p> <p>14. Семенова, М.А. Этикет делового общения: учебно-методическое пособие для студентов 3 курсов очного и заочного отделений всех специальностей по дисциплине «Основы делового общения»/ М.А. Семенова. — Электрон. версия учебного пособия. — Астрахань: Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ, 2009.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprsbookshop.ru/book/?id=17075 , по IP-адресам компьютер. Сети ПНИПУ.</p> <p>15. Данилкова, М.П. Основы делового этикета / М.П. Данилкова М.П. — Электрон. версия учебного пособия. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2009.— 44 с.— Режим доступа: http://www.iprsbookshop.ru/book/?id=44813 , по IP-адресам компьютер. Сети ПНИПУ.</p> <p>16. Документирование управленческой деятельности. Деловое письмо: требования к оформлению; алгоритм работы с текстом делового письма; классификация; образцы текстов деловых писем: учеб.- метод. пособие: в 2 ч. Ч. II / авт.-сост. И. М. Будянская; Перм. гос. техн. ун-т. – Электрон. версия учебного пособия. – Пермь: Изд-во ПГТУ, 2007. - 116 с. – Режим доступа: http://elib.pstu.ru/view.php?fDocumentId=2832, свободный.</p> <p>17. Остапенко, Г.Ф. Что нужно знать о зарубежных партнерах: особенности культуры, деловой этикет, переговоры / Г.Ф. Остапенко; Перм. гос. техн. ун-т. – Электрон. версия учебного пособия. – Пермь: Изд-во ПГТУ, 2010. – 85 с.– Режим доступа: http://elib.pstu.ru/view.php?fDocumentId=439, свободный.</p> <p style="text-align: center;">ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ</p> <p>1. Business Excellence (Деловое совершенство): журнал / учредитель Наталия Томсон. Издатель ООО «РИА «СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО» - Архив номеров за 2016-2019г.</p>	ЭР	
--	--	---	----	--

Зав. отделом научной библиотеки

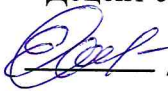

 Л.А. Стругова

Книгообеспеченность дисциплины составляет:

Книгообеспеченность дисциплины на семестр составляет:

- основной учебной литературой: на 01.09.2020 – 1 экз/обуч.
(число, месяц, год) (экз. на 1 обучаемого)
- дополнительной учебной литературой: на 01.09.2020 – 1 экз/обуч.
(число, месяц, год) (экз. на 1 обучаемого)

Лист регистрации изменений

№ п.п.	Содержание изменений	Дата, номер протокола заседания кафедры. Подпись заведующего кафедрой
1	Считать целесообразным применение данного элемента УМКД в 2021-2022 уч. году, в связи с этим на титульном листе строку «Лысьва 2020» изложить в следующей редакции « Лысьва 2021 »	<p>«<u>28</u>» <u>06</u> 20<u>21</u> г., протокол № <u>39</u></p> <p>Доцент с и.о. зав. каф. ОНД  / Е.Н. Хаматнурова</p>
2	Пункт 6.1.Карта обеспеченности учебно-методической литературой дисциплины раздела 6. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине, заменить на новую	
3	Во исполнение пункта 16 приказа от 07.04.2021 года № 24-О «О создании автономного учреждения путем изменения типа существующего учреждения», на титульном листе строку «Лысьвенский филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования» изложить в следующей редакции « Лысьвенский филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования »	

6.1. Карта обеспеченности учебно-методической литературой дисциплины «Деловое общение»
Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Направление	Номер семестра	Кол-во студентов	Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место, изд-во, год издания, кол-во страниц)	Количество экземпляров в библиотеке	Основной лектор
13.03.02	3		<p>ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА</p> <p>1. Кривокора Е.Н. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 190 с.</p> <p>2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с.</p> <p>3. Е.Я. Букина Деловое общение : учебно-методическое пособие / Е.В. Климакова Е.Я. Букина. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/47687.html , авторизованный</p> <p>4. Деревянкин Е.В. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Деревянкин Е.В.— Электрон. текстовые данные.— Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 48 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/68236.html авторизованный</p> <p>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА</p> <p>1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 208 с.</p> <p>2. Бреннен.Л. Деловой этикет. -М.: РИПОЛклассик, 2006.-464 с</p> <p>3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник для вузов – М.: ИНФРА-М, 2004. -367 с</p> <p>4. Ковальчук, А.С. Основы имиджелогии и делового общения: Учебное пособие.-3-е изд., перераб. и доп. -Ростов н/Д: Феникс, 2004.-256 с.</p> <p>5. Мальханова И.А. Деловое общение: учеб. пособие.-5-е изд. -М.: Академический проект: Трикта, 2007.-224 с</p> <p>6. Панкратов, В.Н. Культура делового общения и успех. -М.: А-Приор, 2008.-192 с</p> <p>7. Энциклопедия этикета/ ред. О.И.Максименко. -С: Астрель:АСТ, 2006.-511 с</p> <p>8. Одинцова О. В. Профессиональная этика [Текст]: учебник / О.В. Одинцова. - 3-е изд., стер. - М.: ИЦ Академия, 2014. - 144 с</p> <p>9. Мунин, А.Н. Деловое общение [Текст] : Курс лекций / А.Н. Мунин. - 2-е изд. - М. : Флинта : МПСИ, 2010. - 376 с.</p> <p>10. Травин, В.В. Деловое общение: Модуль 2 : учеб. практ. пособие / В.В. Травин, М.И. Магура, М.Б. Курбатова. - М. : Дело, 2004. - 96 с.</p>	5 5 ЭР ЭР 67 1 16 2 1 1 1 1 1	

