

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФНКО Кудрявцев М.Г.

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 2024.11.21

Уникальный программный ключ:

790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**
(Университет Вернадского)

Кафедра Управления

Принято Ученым советом
Университета Вернадского
«21» ноября 2024 г. протокол №4

УТВЕРЖДЕНО
Проректор по образовательной деятельности
_____ Кудрявцев М.Г.
«21» ноября 2024 г.



Рабочая программа дисциплины

Деловое общение

Направление подготовки: **09.03.02 Информационные системы и технологии**

Направленность (профиль) программы: **Системная аналитика**

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная

Балашиха 2025 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии

Рабочая программа дисциплины разработана к.э.н., доцентом кафедры Управления Толпаровым Э.Б.

1 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО индикаторами достижения компетенций
1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
Универсальная компетенция УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
ИД-1 _{УК1} Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи, рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	Знать: типовую (инвариантную) структуру задачи и возможные варианты реализации этой структуры; знает различные типологии задач, понимает классификационные признаки, лежащие в основе этих типологий; осознает особенности решения задач различных типов; способы решения типовых задач из конкретной области знания, называет эти способы, комментирует выбор.
	Уметь: анализировать задачи и выделять ее основные составляющие; оценивать варианты решений на основе рациональности; выделять условие и задание (вопрос), соотносить предложенную задачу с тем или иным известным типом, определять необходимые для решения задачи знания, умения, дополнительные сведения; использовать при выдвижении и обсуждении вариантов решения задачи возможности технологии развития критического мышления, различные формы организации дискуссии
	Владеть: навыками анализа поставленных задач на основе декомпозиции и принятия наиболее рациональных; при выполнении самостоятельного исследования формулирует и анализирует научную задачу, выделяет её содержательные части и этапы реализации; систематической рефлексией в ходе решения задачи, соотносит полученные результаты с целями, готов корректировать свою деятельность.
ИД-2 _{УК1} Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	Знать: имеет представление о закономерностях протекания эвристического дискурса, о правилах построения аргументирующей речи, о типах доводов и способах доказательства и убеждения; источники информации, соответствующие требованиям авторитетности, надежности, научной достоверности, полноты и глубины рассмотрения вопроса; типологию видов чтения, их назначение, алгоритмы (приемы) и способы представления результатов каждого из видов чтения; знает типологию и дифференцирующие признаки текстов различной функционально-смысловой и коммуникативной специфики; знает основные смысловые модели, используемые в учебном и научном дискурсе (дефиниция, классификация, доказательство, сравнительная характеристика, хронология, гипотеза и т. д.).
	Уметь: критически анализировать результаты информационного поиска, оценивать найденные источники и

	их контент по критериям релевантности, актуальности, научной достоверности, полноты и глубины рассмотрения вопроса; анализировать образцы аргументирующих речей, примеры ведения дискуссий с точки зрения эффективности используемых средств коммуникации, разграничения объективной информации и субъективных интерпретаций; при написании научного текста умеет подобрать корректные аргументы в обоснование своей позиции. Владеть: навыками поискового, просмотрового и аналитического чтения; умение грамотно, логично, аргументированно выстроить речь, корректно и убедительно отвечать на вопросы; при осуществлении исследовательской работы способен отбирать информацию, критически оценивая источники в соответствии с требованиями релевантности, актуальности, научной достоверности, полноты и глубины рассмотрения вопроса.
ИД-3 _{УК1} Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи	Знать: последовательность решения задач, этапы и подходы к определению задач и постановки задач для их исполнителей Уметь: Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач. Владеть: практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
Универсальная компетенция УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	
ИД-1 _{УК4} Способен использовать основные методы повышения эффективности социального взаимодействия	Знать: основные понятия культуры речи, нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; особенности устной и письменной коммуникации в деловой сфере; Уметь: использовать современный понятийный аппарат для освоения профессиональных навыков; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении в профессиональной деятельности; вести коммуникацию в устной и письменной форме в межличностном и групповом профессиональном взаимодействии; Владеть: культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций; приема установления, поддержания деловых контактов; подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей, базовым инструментарием делового общения
ИД-3 _{УК4} Выбирает стиль общения в зависимости от ситуации с учетом функционирования языковых норм; ведет деловую переписку на государственном языке с учетом особенностей	Знать: стили общения, принципы, особенности и правила деловой переписки в зависимости от ситуации и с учетом функционирования языковых норм; особенности стилистики официальных писем; имеет представление о системе языковых единиц, стилей и норм русского языка. Уметь: выбирать стиль общения с учетом ситуации и функционирования языковых норм; вести деловую переписку с учетом особенностей стилистики официальных писем

стилистики официальных писем	Владеть: навыками выбора стиля общения с учетом деловой ситуации и функционирования языковых норм; навыками ведения деловой переписки с учетом стилистики официальных писем
------------------------------	--

2. Цели и задачи освоения учебной дисциплины, место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Деловое общение» относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы высшего образования 09.03.02 Информационные системы и технологии.

Цель: На основе научного знания об особенностях и структуре делового общения создать условия для формирования у обучающихся навыков эффективного коммуникационного взаимодействия и решения возникающих вопросов и задач в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Задачи:

- организация взаимодействия с внешними организациями и гражданами;
- участие в организации взаимодействия между соответствующими органами и организациями с институтами гражданского общества, средствами массовой коммуникации, гражданами;
- участие в разрешении конфликтов в соответствующих органах и организациях;
- участие в организации внутренних коммуникаций;
- участие в обеспечении связей с общественностью соответствующих органов и организаций;
- поддержка формирования и продвижения имиджа организаций и престижа профессии работников данного направления подготовки на основе современных коммуникативных технологий;
- участие в подготовке и проведении коммуникационных кампаний и мероприятий в соответствии с целями и задачами, стоящими организациями, оказывающими услуги в информационно-коммуникативной сфере.

3. Объем учебной дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий, текущий и промежуточный контроль по дисциплине) и на самостоятельную работу обучающихся

3.1 Очная форма обучения

Вид учебной работы	3 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	3
часов	108
Аудиторная (контактная) работа, часов	16,25
в т.ч. занятия лекционного типа	8
занятия семинарского типа	8,25
Самостоятельная работа обучающихся, часов	87,75
Контроль	4
Вид промежуточной аттестации	зачёт

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

4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Наименование оценочного средства	Код компетенции
	всего	в том числе			
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы		
Раздел 1. Деловое общение. Этика и культура делового общения	33	4	29	Реферат	УК-1 УК-4
1.1. Виды, формы и особенности делового общения	10	1	9		
1.2. Этика и культура делового общения	13	1	12		
1.3. Язык делового общения. Вербальные и невербальные средства общения.	10	2	8		
Раздел 2. Специфика делового общения	29,75	4	25,75	Тест	УК-1 УК-4
2.1. Деловой стиль общения	14,75	2	12,75		
2.2. Деловой этикет и протокол	15	2	13		
Раздел 3. Коммуникативные технологии и процессы	41	8	33	Практическое задание	УК-1 УК-4
3.1 Технология делового общения	12	2	10		
3.2 Информационное обеспечение процесса делового общения	12	2	10		
3.3 Правила и техники делового общения	17	4	13		
Итого за семестр	108	16,25	87,75		
Промежуточная аттестация	4,25	0,25	4	Итоговое тестирование	УК-1 УК-4
ИТОГО по дисциплине	108	16,25	87,75		

4.2 Содержание дисциплины по разделам

Раздел 1. Деловое общение. Этика и культура делового общения

Цели – изучение истории развития науки, взаимосвязи поведения человека и коммуникативного взаимодействия.

Задачи – изучить особенности делового общения, значения в развитии общества и деловых коммуникаций. Взаимосвязь делового общения и этики поведения. Роль и значение вербальных и невербальных средств в понимании участниками коммуникативного взаимодействия друг друга, развитии деловых контактов и особенностей межличностного и группового взаимодействия.

Перечень учебных элементов раздела:

- 1.1. Виды, формы и особенности делового общения
- 1.2. Этика и культура делового общения
- 1.3. Язык делового общения. Вербальные и невербальные средства общения.

Раздел 2. Специфика делового общения

Цели – приобретение теоретических и практических навыков в области деловых коммуникаций, умений эффективного общения при решении деловых вопросов, достижении поставленных задач, соблюдении принципов и правил делового общения в профессиональной сфере.

Задачи – изучение методов и специфики делового общения, правил делового этикета и особенностей делового протокола, соблюдение правил ведения переговоров, проведения публичных мероприятий, совещаний. Изучение правил поведения в различных ситуациях при деловом общении для достижения необходимых результатов и налаживания деловых контактов для дальнейшего сотрудничества с деловыми партнерами.

Перечень учебных элементов раздела:

- 2.1. Специфика делового общения
- 2.2. Деловой этикет и протокол

Раздел 3. Коммуникативные технологии и процессы

Цели – приобретение теоретических и практических навыков делового общения в устной и письменной форме по решения поставленных задач и развитию контактов.

Задачи – изучение технологии делового общения, механизмов информационного обеспечения процессов коммуникативного взаимодействия, правил и техники поведения в различных ситуациях при взаимодействии с целевыми группами и отдельными участниками коммуникативного взаимодействия.

Перечень учебных элементов раздела:

- 3.1. Технология делового общения
- 3.2. Информационное обеспечение процесса делового общения.
- 3.3. Правила и техники делового общения

5. Оценочные материалы по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа
1	Методические указания по изучению дисциплины

6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины *

Печатные учебные издания в библиотечном фонде

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц	Количество экземпляров в библиотеке
1.		
2.		
3.		
4.		

Электронные учебные издания в электронно-библиотечных системах (ЭБС):**

№ п/п	Автор, название, место издания, год издания, количество страниц	Ссылка на учебное издание в ЭБС
1	Александрова, И.А. Деловые коммуникации: учеб. пособие / И. А. Александрова, Н. В. Реутова, С. Ю. Сапожников; Забайкал. гос. ун-т. – Чита: ЗабГУ, 2018. – 137 с.	http://escool.ru/images/upload/articles26/614.pdf
2	Капкан, М.В, Лихачева, Л.С : учеб пособие/ М.В. Капкан, Л.С. Лихачева. _ Екатеринбург, УрФУ, 2017. – 168 с.	http://elar.urfu.ru/bitstream/10995/51601/1/978-5-7996-2076-9_2017.pdf
3	Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Чернышова Л.И., Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Под редакцией Л.И. Чернышовой. — М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. — 338 с.	https://studfile.net/preview/14430081/
4	Деловые коммуникации. Методические указания: учебное пособие /О.Е.Андреюк.- Смоленск : ФГБОУ ВО Смоленская ГСХА, 2018.- 38с.- Текст: электронный// Электронно-библиотечная система «Agrilib»:сайт.- Балашиха, 2018	http://ebs.rgunh.ru/index.php?q=node 4922
5	Переговоры в деловых коммуникациях Часть I: учеб.пособие для бакалавров/ — М.: АНО ВО «Институт непрерывного образования», 2018. – 221 с.	http://lib.7480040.ru/images/books/978-5-905248-41-2.pdf
6	Яковлева Н.Ф. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – 2-е изд., стер. – М: ФЛИНТА, 2014. - 269с.	https://www.kspu.ru/upload/documents/2015/10/19/d6bbd67f8e18db86e8ef67a147ead680/delovoe-obschenie.pdf?ysclid=lomwsj5qlq534329238

6.3 Перечень электронных образовательных ресурсов *

№ п/п	Электронный образовательный ресурс	Доступ в ЭОР (сеть Интернет, локальная сеть, авторизованный/свободный доступ
1	Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]	http://nlr.ru/lawcenter_rnb
2	Рос Кодекс. Кодексы и Законы РФ [Электронный ресурс]	http://www.roskodeks.ru/
3	Всероссийская гражданская сеть	http://www.vestnikcivitas.ru/

6.4 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-п от 26.02.2020 5 лет с пролонгацией

2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно

3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно

4. Информационно-справочная система «Гарант» – URL: <https://www.garant.ru/>
Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021
5. «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ
6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).

Доступ к электронной информационно-образовательной среде, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Система дистанционного обучения Moodle www.portfolio.rgunh.ru (свободно распространяемое)
2. Право использования программ для ЭВМ Mirapolis HCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната.
3. Инновационная система тестирования – программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017). Бессрочный.
4. Образовательный интернет – портал Российского государственного аграрного заочного университета (свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно распространяемое)
2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое)
3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014) собственность университета.
4. Официальная страница ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный заочный университет» <https://vk.com/rgunh.ru> (свободно распространяемое)
5. Портал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный аграрный заочный университет» (свободно распространяемое)
<https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>
6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

6.5 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения**

Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (поточная). Специализированная мебель, доска меловая, мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д.50, каб. 129 Площадь помещения 118,1 кв.м № по технической инвентаризации 140, этаж 1
Учебная аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучающихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная мебель, доска меловая. Мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 125 Площадь помещения 51,6 кв.м № по технической инвентаризации 136, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, читальный зал Площадь помещения 497,4 кв. м. № по технической инвентаризации 177,

	этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель, персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Юлиуса Фучика д.1, каб. 320 Площадь помещения 49,7 кв. м. № по технической инвентаризации 313, этаж 3
Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Специализированная мебель. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 105 Площадь помещения 52,8 кв. м. № по технической инвентаризации 116, этаж 1

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**
(Университет Вернадского)

**Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и
промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Деловое общение

Направление подготовки: **09.03.02 Информационные системы и технологии**

Направленность (профиль) программы: **Системная аналитика**

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная

Балашиха 2025 г.

1.Описание показателей и критериев оценивания планируемых результатов обучения по учебной дисциплине

Компетенций	Уровень освоения*	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочного средства
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Пороговый (удовлетворительно)	знать: типовую (инвариантную) структуру задачи и возможные варианты реализации этой структуры; различные типологии задач, классификационные признаки, лежащие в основе этих типологий; особенности решения задач различных типов; способы решения типовых задач из конкретной области знания, выбор; закономерности протекания эвристического дискурса, правила построения аргументирующей речи, типы доводов и способов доказательства и убеждения; источники информации, соответствующие требованиям авторитетности, надежности, научной достоверности, полноты и глубины рассмотрения вопроса; основные смысловые модели, используемые в учебном и научном дискурсе; последовательность решения задач, этапы и подходы к определению задач и постановки задач для их исполнителей уметь: анализировать задачи и выделять ее основные составляющие; оценивать варианты решений на основе рациональности; выделять условие и задание (вопрос), соотносить предложенную задачу с тем или иным известным типом, определять необходимые для решения задачи знания, умения, дополнительные сведения; использовать при выдвижении и обсуждении вариантов решения задачи возможности технологии развития критического мышления, различные формы организации дискуссии; критически анализировать результаты информационного поиска, оценивать найденные источники и их контент по критериям релевантности, актуальности, научной достоверности, полноты и глубины рассмотрения вопроса; анализировать образцы аргументирующих речей, примеры ведения дискуссий с точки зрения эффективности используемых средств коммуникации, разграничения объективной информации и субъективных интерпретаций; при написании научного текста умеет подобрать корректные аргументы в обоснование своей позиции; Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач. владеть: навыками анализа поставленных задач на основе декомпозиции и принятия наиболее рациональных; при выполнении самостоятельного исследования формулирует и анализирует научную задачу, выделяет её содержательные части и этапы реализации; систематической рефлексией в ходе	Реферат, практическое задание, итоговое тестирование

		решения задачи, соотношения полученных результаты с целями, корректировать свою деятельность; поискового, просмотрового и аналитического чтения; умение грамотно, логично, аргументированно выстроить речь, корректно и убедительно отвечать на вопросы; при осуществлении исследовательской работы отбирать информацию, критически оценивая источники в соответствии с требованиями релевантности, актуальности, научной достоверности, полноты и глубины рассмотрения вопроса; практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	
	Продвинуты й (хорошо)	Знает твердо: типовую (инвариантную) структуру задачи и возможные варианты реализации этой структуры; различные типологии задач, классификационные признаки, лежащие в основе этих типологий; особенности решения задач различных типов; способы решения типовых задач из конкретной области знания, выбор; закономерности протекания эвристического дискурса, правила построения аргументирующей речи, типы доводов и способов доказательства и убеждения; источники информации, соответствующие требованиям авторитетности, надежности, научной достоверности, полноты и глубины рассмотрения вопроса; основные смысловые модели, использующиеся в учебном и научном дискурсе; последовательность решения задач, этапы и подходы к определению задач и постановки задач для их исполнителей Умеет уверенно: анализировать задачи и выделять ее основные составляющие; оценивать варианты решений на основе рациональности; выделять условие и задание (вопрос), соотносить предложенную задачу с тем или иным известным типом, определять необходимые для решения задачи знания, умения, дополнительные сведения; использовать при выдвижении и обсуждении вариантов решения задачи возможности технологии развития критического мышления, различные формы организации дискуссии; критически анализировать результаты информационного поиска, оценивать найденные источники и их контент по критериям релевантности, актуальности, научной достоверности, полноты и глубины рассмотрения вопроса; анализировать образцы аргументирующих речей, примеры ведения дискуссий с точки зрения эффективности используемых средств коммуникации, разграничения объективной информации и субъективных интерпретаций; при написании научного текста умеет подобрать корректные аргументы в обоснование своей позиции; Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных	Реферат, практическое задание, итоговое тестирование

		задач. Владеет уверенно: навыками анализа поставленных задач на основе декомпозиции и принятия наиболее рациональных; при выполнении самостоятельного исследования формулирует и анализирует научную задачу, выделяет её содержательные части и этапы реализации; систематической рефлексией в ходе решения задачи, соотношения полученных результаты с целями, корректировать свою деятельность; поискового, просмотрового и аналитического чтения; умение грамотно, логично, аргументированно выстроить речь, корректно и убедительно отвечать на вопросы; при осуществлении исследовательской работы отбирать информацию, критически оценивая источники в соответствии с требованиями релевантности, актуальности, научной достоверности, полноты и глубины рассмотрения вопроса; практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	
	Высокий (отлично)	Имеет сформировавшееся систематические знания: о типовой (инвариантную) структуре задачи и возможных вариантах реализации этой структуры; различные типологии задач, классификационные признаки, лежащие в основе этих типологий; особенности решения задач различных типов; способы решения типовых задач из конкретной области знания, комментирует выбор; закономерности протекания эвристического дискурса, правила построения аргументирующей речи, типы доводов и способов доказательства и убеждения; источники информации, соответствующие требованиям авторитетности, надежности, научной достоверности, полноты и глубины рассмотрения вопроса; основные смысловые модели, использующиеся в учебном и научном дискурсе; последовательность решения задач, этапы и подходы к определению задач и постановки задач для их исполнителей Имеет сформировавшееся систематическое умение: анализировать задачи и выделять ее основные составляющие; оценивать варианты решений на основе рациональности; выделять условие и задание (вопрос), соотносить предложенную задачу с тем или иным известным типом, определять необходимые для решения задачи знания, умения, дополнительные сведения; использовать при выдвижении и обсуждении вариантов решения задачи возможности технологии развития критического мышления, различные формы организации дискуссии; критически анализировать результаты информационного поиска, оценивать найденные источники и их контент по критериям релевантности, актуальности, научной достоверности, полноты и глубины рассмотрения вопроса; анализировать образцы аргументирующих речей, примеры ведения дискуссий с точки зрения эффективности используемых средств коммуникации, разграничения объективной информации и	Реферат, практическое задание, итоговое тестирование

		субъективных интерпретаций; при написании научного текста умеет подобрать корректные аргументы в обоснование своей позиции; Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач. Показал сформировавшееся систематическое владение: навыками анализа поставленных задач на основе декомпозиции и принятия наиболее рациональных; при выполнении самостоятельного исследования формулирует и анализирует научную задачу, выделяет её содержательные части и этапы реализации; систематической рефлексией в ходе решения задачи, соотношения полученных результаты с целями, корректировать свою деятельность; поискового, просмотрового и аналитического чтения; умение грамотно, логично, аргументированно выстроить речь, корректно и убедительно отвечать на вопросы; при осуществлении исследовательской работы отбирать информацию, критически оценивая источники в соответствии с требованиями релевантности, актуальности, научной достоверности, полноты и глубины рассмотрения вопроса; практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	Пороговый (удовлетворительно)	знать: основные понятия культуры речи, нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; особенности устной и письменной коммуникации в деловой сфере; стили общения, принципы, особенности и правила деловой переписки в зависимости от ситуации и с учетом функционирования языковых норм; особенности стилистики официальных писем; имеет представление о системе языковых единиц, стилей и норм русского языка уметь: использовать современный понятийный аппарат для освоения профессиональных навыков; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении в профессиональной деятельности; вести коммуникацию в устной и письменной форме в межличностном и групповом профессиональном взаимодействии; выбирать стиль общения с учетом ситуации и функционирования языковых норм; вести деловую переписку с учетом особенностей стилистики официальных писем; владеть: культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций; приема установления, поддержания деловых контактов; подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей, базовым инструментарием делового общения;	Реферат, практическое задание, итоговое тестирование

		навыками выбора стиля общения с учетом деловой ситуации и функционирования языковых норм; навыками ведения деловой переписки с учетом стилистики официальных писем	
	Продвинутый (хорошо)	Знает твердо: основные понятия культуры речи, нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; особенности устной и письменной коммуникации в деловой сфере; стили общения, принципы, особенности и правила деловой переписки в зависимости от ситуации и с учетом функционирования языковых норм; особенности стилистики официальных писем; о системе языковых единиц, стилей и норм русского языка Умеет уверенно: использовать современный понятийный аппарат для освоения профессиональных навыков; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении в профессиональной деятельности; вести коммуникацию в устной и письменной форме в межличностном и групповом профессиональном взаимодействии; выбирать стиль общения с учетом ситуации и функционирования языковых норм; вести деловую переписку с учетом особенностей стилистики официальных писем; Владеет уверенно: культурой диалога, навыками письма в процессе осуществления деловых коммуникаций; приема установления, поддержания деловых контактов; подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей, базовым инструментарием делового общения; навыками выбора стиля общения с учетом деловой ситуации и функционирования языковых норм; навыками ведения деловой переписки с учетом стилистики официальных писем	Реферат, практическое задание, итоговое тестирование
	Высокий (отлично)	Имеет сформировавшееся систематические знания: об основных понятиях культуры речи, нормативных, коммуникативных, этических аспектах устной и письменной речи; особенностях устной и письменной коммуникации в деловой сфере; стилях общения, принципах, особенностях и правилах деловой переписки в зависимости от ситуации и с учетом функционирования языковых норм; особенностях стилистики официальных писем; о системе языковых единиц, стилей и норм русского языка Имеет сформировавшееся систематическое умение: использовать современный понятийный аппарат для освоения профессиональных навыков; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении в профессиональной деятельности; вести коммуникацию в устной и письменной форме в межличностном и групповом профессиональном взаимодействии; выбирать стиль общения с учетом ситуации и функционирования языковых норм; вести деловую переписку с учетом	Реферат, практическое задание, итоговое тестирование

		особенностей стилистики официальных писем; Показал сформировавшееся систематическое владение: навыками культуры диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций; приема установления, поддержания деловых контактов; подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей, базовым инструментарием делового общения; навыками выбора стиля общения с учетом деловой ситуации и функционирования языковых норм; навыками ведения деловой переписки с учетом стилистики официальных писем	
--	--	--	--

* зачтено выставляется при уровне освоения компетенции не ниже порогового

2. Описание шкал оценивания

2.1 Шкала оценивания на этапе текущего контроля

Форма текущего контроля	Отсутствие усвоения (ниже порогового)*	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение практического задания	не выполнено или все задания решены неправильно	Решено более 50% задания, но менее 70%	Решено более 70% задания, но есть ошибки	все задания решены без ошибок
Реферат	не выполнен или все задания выполнены неправильно	Цель и задачи реферата достигнуты частично. Актуальность темы реферата определена неубедительно. В реферате выявлены значительные отклонения от требований методических указаний.	Цель и задачи выполнения реферата достигнуты. Актуальность темы реферата подтверждена. Реферат выполнен с незначительными отклонениями от требований методических указаний.	Цель написания реферата достигнута, задачи решены. Актуальность темы исследования корректно и полно обоснована. Реферат выполнен согласно требованиям.
Тест	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

2.2 Шкала оценивания на этапе промежуточной аттестации (зачет и экзамен, курсовая работа)

Форма промежуточной аттестации	Отсутствие усвоения (ниже порогового)	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение итогового тестирования	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

(в соответствии пунктом 4 рабочей программы дисциплины)

Раздел 1. Деловое общение. Этика и культура делового общения

Примерные темы рефератов/докладов

1. Деловые встречи.
2. Деловые переговоры.
3. Документальное обеспечение делового общения.
4. Ключевые понятия этики.
5. Конфликт в сфере делового общения.
6. Конфликты, их предупреждение и разрешение.
7. Концептуальные основы изучения этнопсихологических аспектов делового взаимодействия.
8. Методы ведения переговоров.
9. Методы снятия психологического напряжения
10. Национальные особенности деловой этики.
11. Виды и причины коммуникативных барьеров.
12. Сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения.
13. Роль обратной связи в деловом общении.
14. Развитие каких социально-психологических умений способствует повышению уровня коммуникативной культуры.
15. Сущность принципов речевого воздействия, используемых в деловой риторике.

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Раздел 3. Коммуникативные технологии и процессы

Студенту предлагаются ситуационные задачи, включающие в себя вопросы для рассмотрения.

Задание 1. Исследуя культурные, психологические, философские, социальные аспекты, можно выделить 10 факторов влияния на этику. Сделаем таблицу: обозначим эти факторы, а справа (самостоятельно) определите необходимые профессиональные качества, помогающие эффективной работе.

Факторы	Профессиональные качества
1. Стрессы, давление и неопределенность присутствуют в жизни организации. Поэтому от грамотных специалистов требуется эффективно управлять собой и своим временем 2. Упадок традиционных нравственных ценностей в обществе оказали определенное влияние и на личные убеждения 3. Имеется широкая возможность выбора ценностей, поступков, требований и навыков.	1. Четкие личные цели

4. Организационные системы не в состоянии обеспечить все возможности для обучения современного руководителя 5. Проблем становится все больше, и они усложняются, а средства для их решения – ограничены. 6. Расширяющаяся борьба за рынки сбыта, энергетические ресурсы и прибыльность делает необходимым выдвижение новых идей и постоянное приспособление 7. Традиционные иерархические отношения (основанные на приказах) затрудняются 8. Многие школы и методики исчерпали себя и не отвечают запросам современности 9. Большие затраты связаны с использованием наемных работников 10. Сложные задачи производства требуют объединения усилий нескольких людей, совместно осуществляющих их решение	
---	--

Задание 2. Ознакомьтесь с практической ситуацией и ответьте на вопросы.

Вы являетесь руководителем отдела в органе государственной власти. В ходе проведения планового совещания вы в очередной раз столкнулись с одной и той же проблемой: ваш заместитель постоянно занимает ярко выраженную антагонистическую позицию ко всем высказываниям присутствующих. При этом всем приходится слушать его длинные и зачастую непонятные речи, объясняющие причины его несогласия. Все это занимает много времени, при этом решение ключевых вопросов практически стоит на месте. Как вам стоит поступить в подобной ситуации?

Задание 3. Начальник отдела поручил вам выступить на совещании с руководством. Несмотря на то, что вы вполне компетентный специалист с большим опытом работы, есть одна проблема: вы совершенно не умеете выступать перед аудиторией, постоянно смущаетесь и запинаетесь через одно-два предложения. Дома после ужина вы решили подготовиться к предстоящему выступлению. С чего вы начнете? Опишите подробно процесс вашей подготовки. На что следует обратить внимание?

Задание 4. Прочтите следующую ситуацию и проанализируйте, насколько этически оправдано поведение сотрудников организации:

Двое сотрудников финансовой организации «Империял Z» проработали в ней более 7 лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящих в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей компании, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а по авторитету уважаемой ранее компании нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, и был получен ущерб в пять миллионов рублей.

Как вы думаете, насколько справедлив с точки зрения этики деловых отношений подобный поступок сотрудников?

Как поступит руководство «Империял Z» с этими двумя сотрудниками после расследования утечки информации?

Какие перспективы у руководства организации в части стратегии развития и

работы с персоналом?

Задание 5. Ознакомьтесь с практическими ситуациями и определите, какие ошибки были допущены участниками деловой переписки. Как следует исправить выявленные ошибки?

1) Иванов в письме предложил Петрову сотрудничество при решении совместной профессиональной задачи: «Был бы очень рад посотрудничать с вами в указанном направлении». Петров ответил: «Для начала научитесь уважать своего собеседника, а потом уже можно предлагать варианты для сотрудничества».

2) Алексеев в письме Александрову обратился к последнему: «Уважаемый Сергей Саныч». В ответном письме Алексеев прочитал: «С уважением, Сергей Александрович».

3) Николаев в срочном донесении руководителю Константинову по электронной почте в поле «Тема» написал «По делу». Константинов, не открывая письма, перенаправил его секретарю.

4) Васильев написал Семенову: «Хотелось бы заключить договор с вашим Агентством на выгодных для вас условиях))))))», на что получил ответ: «Вы что, издеваетесь, над нашим агентством?!»

Задание 6. Опоздание. Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.

2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.

3. Поздоровайтесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.

5. Свой вариант.

Задание 7. Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

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

Комплект оценочных материалов по дисциплине «Деловое общение»

Задания закрытого типа – 2 мин. на ответ, задания открытого типа – 5 мин. на ответ

№ п/п	Задание	Варианты ответов	Верный ответ или № верного ответа	Формируемая компетенция
Задания закрытого типа				
1.	Утверждение, с помощью которого формулируется доказываемая идея:	1) суждение 2) тезис 3) аргумент	2) тезис	УК-1
2.	Приводятся аргументы в поддержку своего тезиса, либо аргументы, опровергающие нежелательный тезис. В этом суть:	1) нисходящей аргументации 2) двусторонней аргументации 3) односторонней аргументации	2) двусторонней аргументации	УК-1
3.	Индивид в процессе общения действует, находясь в одном из эго-состояний	1) подросток 2) ребенок 3) младенец	2) ребенок	УК-1
4.	К сильным аргументам относится:	1) экспертное заключение 2) околонучная литература 3) собственное мнение	1) экспертное заключение	УК-1
5.	Как правило, в результате скрытого воздействия, манипулятор старается получить:	1) двустороннюю выгоду 2) одностороннюю выгоду 3) заинтересован в общей для всех выгоде	2) одностороннюю выгоду	УК-1
Задания открытого типа (в т.ч. примерные вопросы к зачету/экзамену)				
№ п/п	Вопрос	Ответ	Формируемая компетенция	
1.	Что такое коммуникационные барьеры?	Помехи, препятствующие нормальному общению между коммуникатором и реципиентом, способным привести к непониманию и возникновению конфликтных взаимодействий между ними	УК-1	
2.	Что означает атрибуция?	Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей	УК-1	
3.	Что такое общение?	Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека	УК-1	

4.	Какой вид слушания называется нерефлексивным?	Вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней	УК-1
5.	Какой взгляд в деловом общении называется «официальным»?	Взгляд, который фокусируется в области между линией глаз и центром лба	УК-1
6.	Какие коммуникативные проявления считаются исключаящими?	Если слова человека не соответствуют тем сигналам, которые сопровождают его мимику и жесты	УК-1
7.	Что такое речевые паттерны?	Речевые паттерны - устойчивые речевые шаблоны, которые люди используют в определённой ситуации для поддержания разговора, для того, чтобы выразить эмоции или настроение.	УК-1
8.	Что такое манипуляция?	Скрытый психологический прием, целью которого является заставить человека, вопреки его интересам, выполнить нужные вам действия.	УК-1
9.	Какие виды критики существуют в деловом общении?	Позитивная (конструктивная) и разрушительная (неконструктивная) критика	УК-1
10.	Что такое коммуникативный процесс?	Коммуникативный процесс — это взаимодействие людей посредством обмена информацией, выражаемой с помощью языка или других средств коммуникации.	УК-1
11.	Что такое канал коммуникации?	Канал коммуникации – это средство (способ) передачи информации от отправителя к получателю.	УК-1
12.	Назовите стили общения	Авторитарный, демократический, либеральный (По К. Левину)	УК-1
13.	Что такое лингвистическое (языковое) манипулирование?	Это использование особенностей языка и правил его употребления с целью скрытого (неосознаваемого) воздействия на адресата в нужном направлении.	УК-1
14.	Адресат в коммуникации это – ?	Адресат – это получатель сообщения, получатель речи, слушатель, собеседник, аудитория и т.д.	УК-1
15.	Адресант в коммуникации это – ?	Адресант — это участник коммуникации, который передает информацию или сообщение другому участнику, называемому адресатом.	УК-1

№ п/п	Задание	Варианты ответов	Верный ответ или № верного ответа	Формируемая компетенция
Задания закрытого типа				
1.	В каких случаях необходимо проведение делового совещания:	1) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие	1) когда нужно сделать важное сообщение, которое может	УК-4

		обсуждения 2) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний 3) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы	вызвать вопросы , требующие обсуждения	
2.	Фиксация договоренности является:	1) заключительным элементом основной части деловой беседы 2) элементом заключительного этапа деловой беседы 3) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы	1)заключительным элементом основной части деловой беседы	УК-4
3.	Заключительный этап делового общения п:	1) наметить дальнейшую тактику общения с собеседником 2) составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы. 3) накопить полезный опыт на будущее	1)наметить дальнейшую тактику общения с собеседником	УК-4
4.	Общение с целью сделать партнера своим единомышленником называется _____ коммуникацией	1) экспрессивной 2) познавательной 3) убеждающей	3)убеждающей	УК-4
5.	Одну из сторон общения, представляющую собой обмен информацией, называю.....:	1) коммуникативной 2) экспрессивной 3) интерактивной	1)коммуникативной	УК-4
6.	Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:	1) определенного темпа речи 2) информационных технологий 3) устной речи	3)устной речи	УК-4
7.	Проксемическими характеристиками невербального общения являются:	1) Похлопывание по спине 2) Мимика 3) Дистанция между общающимися, угол общения партнеров	3)Дистанция между общающимися, угол общения партнеров	УК-4
8.	Просодическими средствами	1) Дистанция между общающимися	2)Интонация, громкость	УК-4

	невербального общения выступают:	2) Интонация, громкость голоса 3) Жесты	голоса	
Задания открытого типа (в т.ч. примерные вопросы к зачету/экзамену)				
№ п/п	Вопрос	Ответ		Формируемая компетенция
1.	Дайте определение полемике	Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения		УК-4
2.	Что означает в деловом общении понятие инверсия?	Инверсия — это расположение слов в особом порядке, нарушающем обычный, прямой порядок слов		УК-4
3.	Что означает аргументация	Аргументация — это способ убеждения посредством значимых логических доводов		УК-4
4.	Назовите формы делового общения	Деловая беседа, деловые переговоры, спор, деловое совещание, публичное выступление, деловая переписка		УК-4
5.	Перечислите элементы визуальной системы общения	Жесты, мимика, позы, пространственно-временное положение		УК-4
6.	Что выступает начальным этапом эффективной деловой беседы	Создание благожелательной позитивной обстановки общения		УК-4
7.	Дайте понятие стилистическому барьеру общения	Коммуникативный барьер, возникающий при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения, или актуального психологического состояния партнера по общению		УК-4
8.	Назовите функции деловой беседы	Взаимное общение работников, совместный поиск, контроль и координирование, поддержание деловых контактов, стимулирование		УК-4
9.	Что означает в общении внушение?	Целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого		УК-4
10.	Что представляет собой логический коммуникативный барьер?	Это коммуникативный барьер, возникающий при сложной и непонятной или неправильной логике рассуждений, доказательств		УК-4
11.	Что представляет собой в коммуникации знак?	Любой материальный объект (предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания и обозначения и используется для приобретения, хранения, переработки и передачи информации		УК-4
12.	Что такое прямая коммуникация?	Естественный контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично одним собеседником другому		УК-4
13.	Перцептивная сторона общения,	Процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на		УК-4

	это-	этой почве взаимопонимания	
14.	Рефлексия — это:	Механизм познания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению	УК-4
15.	Что означает процесс перефразирования?	Собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания собеседника	УК-4
16.	Аргументация это-	Способ убеждения собеседника (оппонента), в том числе в ходе переговоров, посредством значимых логических доводов	УК-4
17.	Что изучает такесика?	Прикосновения к собеседнику как средство общения	УК-4
18.	Что означает аттракция?	Форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему	УК-4
19.	Что представляет собой метод подражания?	Воспроизведением черт и образов демонстрируемого поведения другого человека	УК-4
20.	Что означает понятие Инверсия ?	Расположение слов в особом порядке, нарушающем обычный, прямой порядок слов	УК-4
21.	Что означает рефлексивное слушание?	Установление активной обратной связи с говорящим, используя процесс расшифровки смысла сообщений	УК-4
22.	Что такое стереотип?	Устойчивый образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях ограниченности (дефицита) информации	УК-4
23.	Активное слушание – это?	Коммуникативная техника, предполагающая полную концентрацию на собеседнике с целью услышать и понять его	УК-4