

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кудрявцев М.Г.

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 30.08.2023

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
«30» августа 2023 г., протокол №1



Проректор по образовательной деятельности
Кудрявцев М.Г.
«30» августа 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Деловое общение

Направление подготовки 21.03.02 Землеустройство и кадастры

Направленность (профиль) программы Землеустройство и кадастры

Квалификация Бакалавр

Форма обучения **заочная**

Балашиха 2023 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 21.03.02
Землеустройство и кадастры

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

Рецензент: к.пед.н., доцент кафедры управления Сухачева И.П..

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, аргументировано 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, использующиеся 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-З _{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-2 _{УК4} Понимает основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке	Знать: основы деловой коммуникации и ее особенности в устной и письменной формах в деловой сфере;
	Уметь: использовать деловую коммуникацию с учетом ее особенностей в устной и письменной формах в деловой сфере; вести коммуникацию в устной и письменной форме в межличностном и групповом профессиональном взаимодействии;
	Владеть: навыками ведения деловой коммуникации с учетом

	ее особенностей в устной и письменной формах в деловой сфере; вести коммуникацию в устной и письменной форме в межличностном и групповом профессиональном взаимодействии;
ИД-3 _{ук4} Выбирает стиль общения в зависимости от ситуации с учетом функционирования языковых норм; ведет деловую переписку на государственном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем	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
	Владеть: навыками выбора стиля общения с учетом деловой ситуации и функционирования языковых норм; навыками ведения деловой переписки с учетом стилистики официальных писем
ИД-4 _{ук4} Осуществляет деловую коммуникацию в формате корреспонденции на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем	Знать: основные понятия деловой коммуникации, формат корреспонденции, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной коммуникации; особенности стилистики официальных писем;
	Уметь: использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении в профессиональной деятельности; осуществлять корреспонденцию с учетом стилистики официальных писем
	Владеть: процессами осуществления деловых коммуникаций; навыками корреспонденции, используя стилистику 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 21.03.02 Землеустройство и кадастры, профиль «Землеустройство и кадастры».

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 Заочная форма обучения

Вид учебной работы	3 курс
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	3
часов	108
Аудиторная (контактная) работа, часов	12,25
в т.ч. занятия лекционного типа	6
занятия семинарского типа	6
промежуточная аттестация	0,25
Самостоятельная работа обучающихся, часов	91,75
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
Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Наименование оценочного средства	Код компетенции
	всего	в том числе			
		аудиторной (контактной) работы	самостоятель ной 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	41	4	25	Практическое задание	УК-1 УК-4

технологии и процессы					
3.1 Технология делового общения	12	1	11		
3.2 Информационное обеспечение процесса делового общения	12	1	11		
3.3 Правила и техники делового общения	17	2	15		
Итого за семестр	108	12,25	91,75		
Промежуточная аттестация	4,25	0,25	4	Итоговое тестирование	УК-1 УК-4
ИТОГО по дисциплине	108	12,25	91,75		

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
2	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины, представленные в привязке к компетенциям, предусмотренным РПД
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
4	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
5	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
14	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
15	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений

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 решению 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 *

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

№ п/п	Автор, название, место издания, год издания, количество страниц	Ссылка на учебное издание в ЭБС
Основная:		
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/
Дополнительная		
1	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.rgazu.ru index.php?q=node 4922
2	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
	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**

Предназначение помещения (аудитории)	Наименование корпуса, № помещения (аудитории)	Перечень оборудования (в т.ч. виртуальные аналоги) и технических средств обучения*
Для занятий лекционного типа	Учебно-административный корпус. Ауд.. 129.	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования, проектор EPSON EB-1880, экран настенный моторизированный SimSCREEN
Для занятий семинарского типа, групповых консультаций, промежуточной	Учебно-административный корпус. Ауд.. 125	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, проектор SANYO PLC-XV, экран настенный рулонный SimSCREEN

аттестации		
Для самостоятельной работы	Учебно-административный корпус. Помещение для самостоятельной работы. Читальный зал	Персональные компьютеры 11 шт. Выход в интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета
	Учебно-лабораторный корпус. Помещение для самостоятельной работы. Ауд. 320.	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования, персональные компьютеры 11 шт. Выход в интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета
	Учебно-административный корпус. Ауд. 105. Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования. 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.

**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 21.03.02 Землеустройство и кадастры

Направленность (профиль) программы Землеустройство и кадастры

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: заочная

Балашиха 2023 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, использующиеся 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, используемые 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 результатов с целями, корректировать свою деятельность; поискового, просмотрового и аналитического чтения; умение грамотно, логично, аргументировано 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 ТЕСТОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Раздел 2. Специфика делового общения

1. Грамотной аргументации свойственно:

Выберите один или несколько правильных ответов

- а) лаконичное изложение мыслей
- б) стремление убедить партнера в правильности той или иной точки зрения с преимущественной опорой на собственный жизненный опыт
- в) незэмоциональное коммуникативное взаимодействие
- г) использование парадоксальных аргументов

2. Утверждение, с помощью которого формулируется доказываемая идея:

Выберите один правильный ответ

- а) суждение
- б) тезис
- в) аргумент
- г) аргументация

3. Приводятся аргументы в поддержку своего тезиса, либо аргументы, опровергающие нежелательный тезис. В этом суть:

Выберите один правильный ответ

- а) нисходящей аргументации
- б) двусторонней аргументации
- в) односторонней аргументации

г) поддерживающей аргументации

4. Сила приводимых аргументов, как и эмоциональность, возрастает к окончанию аргументации. В этом суть:

Выберите один правильный ответ

- а) усиливающейся аргументации
- б) индуктивной аргументации
- в) восходящей аргументации

5. Сначала приводятся аргументы, затем на их основе делается вывод (выдвигается тезис). Это:

Выберите один правильный ответ

- а) дедуктивная аргументация
- б) индуктивная аргументация
- в) диалектическая аргументация
- г) нисходящая аргументация

6. «На основании мнения моего соседа, глобальное потепление не грозит нашей планете в течение ближайших лет ста». В данном предложении «глобальное потепление не грозит нашей планете» является:

Выберите один правильный ответ

- а) сильным аргументом
- б) тезисом
- в) слабым аргументом
- г) доказательством

7. К сильным аргументам относятся:

Выберите один или несколько правильных ответов

- а) экспертное заключение
- б) ссылки на нормативно-правовой акт
- в) околонаучная литература
- г) нерепрезентативное исследование
- д) показание очевидца
- е) мнение индивида, близкое по мировоззрению

8. «Что вы имеете ввиду, когда говорите ...о» - пример этого приема активного слушания:

Выберите один правильный ответ

- а) перефразирования
- б) открытого вопроса
- в) уточнения
- г) эха

9. Проблемой на пути к активному слушанию зачастую является:

Выберите один правильный ответ

- а) потребность в реплике
- б) неактивное использование изначальным адресантом невербальных средств общения
- в) активное использование изначальным адресантом невербальных средств общения

10. В соответствии с принципами активного слушания принято:

Выберите один или несколько правильных ответов

- а) стараться захватить инициативу с помощью широкого использования просодических средств общения
- б) стараться не перебивать собеседника
- в) не отвлекаться от других дел
- г) сопровождать высказывания собеседника уместными невербальными сигналами

11. Активное слушание призвано обеспечить один из важнейших принципов эффективной коммуникации - принцип:

Выберите один правильный ответ

- а) вежливости
- б) обратной связи
- в) активности
- г) этикета

12. «Если исходить из ваших слов, то...» - пример этого приема активного слушания:

Выберите один правильный ответ

- а) логического следствия
- б) уточнения
- в) перефразирования
- г) открытого вопроса

13. «Обобщая то, что вы сказали, можно сделать вывод...» - пример этого приема активного слушания:

Выберите один правильный ответ

- а) резюме
- б) перефразирование
- в) логического следствия
- г) открытого вопроса

14. Зачастую ходом деловой беседы, переговоров и т.д. управляет не тот, кто много говорит, а тот, кто:

Выберите один правильный ответ

- а) перебивает собеседника и меняет тему разговора
- б) внимательно слушает и задает вопросы
- в) захватывает инициативу с помощью ускорения темпа речи
- г) аргументация

15. «Другими словами, вы считаете, что...» - пример этого приема активного слушания:

Выберите один правильный ответ

- а) логического следствия
- б) перефразирования
- в) уточнения
- г) эха

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	1. Четкие личные цели

2. Упадок традиционных нравственных ценностей в обществе оказали определенное влияние и на личные убеждения 3. Имеется широкая возможность выбора ценностей, поступков, требований и навыков. 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 «Империя 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. Поздороваетесь, 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 ТЕСТОВ для промежуточной аттестации (зачет) по дисциплине

Зачет проводится в виде итогового теста. Для выполнения теста отводится 60 минут.

Примерные задания итогового теста

1. Какие из названных наук занимаются вопросами общения?

а) философия;

- б) социология;
 - в) информатика;
 - г) психология;
 - д) психиатрия;
2. В трудах какого философа впервые обосновывается самоценность человеческого общения? (выбрать верное)
- а) Аристотель;
 - б) Демокрит;
 - в) Платон;
 - г) Сократ.
3. Кому из мыслителей принадлежит доказательство нравственного содержания общения? (выбрать верное)
- а) М. Монтень;
 - б) Д. Юм;
 - в) Дж. Локк;
 - г) Ж.-ж. Руссо;
 - д) Б. Спиноза.
4. Общение – это: (выбрать верное)
- а) процесс взаимного согласия;
 - б) процесс взаимопонимания;
 - в) процесс взаимодействия;
 - г) процесс обмена информацией;
 - д) процесс взаимовосприятия.
5. Деловое общение – это: (выбрать верное)
- а) светское общение;
 - б) формальное общение;
 - в) вербальное общение;
 - г) неформальное общение.
6. Структура общения предполагает наличие взаимоувязанных сторон: (исключить не верное)
- а) коммуникативной;
 - б) пространственно-временной;
 - в) интерактивной;
 - г) перцептивной.
7. Коммуникативная сторона общения состоит в: (отметить верное)
- а) организации взаимодействия между индивидами;
 - б) процессе восприятия друг друга партнерами;
 - в) обмене информацией между людьми;
 - г) организации процесса взаимопонимания.
8. Интерактивная сторона общения предполагает: (исключить неверное)
- а) приобретение, хранение, переработку и передачу информации;
 - б) организацию взаимодействия между индивидами;
 - в) использование практического и теоретического опыта;
 - г) организацию вербального общения.
9. Перцептивная сторона общения предполагает: (выбрать верное)
- а) процесс обмена и передачи информации;
 - б) организацию вербального общения;
 - в) процесс восприятия партнерами друг друга;
 - г) организацию взаимодействия между партнерами.
10. Виды общения делятся на: (выбрать верное)
- а) информационные;
 - б) вербальные;

- в) невербальные;
 - г) психологические
11. Универсальным средством общения является: (выбрать верное)
- а) мимика;
 - б) жесты, позы;
 - в) интонация;
 - г) речь;
 - д) взгляды.
12. Под невербальным общением понимается: (исключить не верное)
- а) язык жестов;
 - б) речь;
 - в) система знаков;
 - г) изменение голосового диапазона.
13. Система утверждений, предназначенных для обоснования или опровержения какого – либо мнения, называется: (выбрать верное)
- а) аргументация;
 - б) убеждение;
 - в) суггестия;
 - г) внушение.
14. Вопросы, требующие ответов типа «да – нет», называются: (выбрать верное)
- а) открытые;
 - б) риторические;
 - в) наводящие;
 - г) закрытые.
15. Транзактный анализ –это (выбрать верное)
- а) анализ речевого взаимодействия;
 - б) анализ намерений к действию;
 - в) анализ стиля общения;
 - г) анализ эмоционального состояния собеседников.
16. Понятие «этика» определяется как: (выбрать верное)
- а) учение о морали, нравственности, нормах и требованиях;
 - б) важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений;
 - в) свод правил и установок об организации взаимоотношений;
 - г) образцовое воспитание и совершенные манеры.
17. В процессе делового общения возможны психологические проявления определенной направленности: (выбрать верное)
- а) субъективный тип;
 - б) интровертивный тип;
 - в) экстравертивный тип;
 - г) эмоциональный тип.
18. Доминирующей установкой экстравертивного типа психики личности считается: (выбрать верное)
- а) ориентированность личности на внутренний мир собственных ощущений;
 - б) ориентированность личности на мир внешних объектов;
 - в) верны оба предыдущих ответа;
 - г) эмоциональная стабильность.
19. Доминирующей установкой интровертивного типа психики личности считается: (выбрать верное)
- а) ориентированность личности на внутренний мир собственных ощущений;
 - б) ориентированность личности на мир внешних объектов;
 - в) справедливы оба предыдущих положения;
 - г) эмоциональная нестабильность.

20. Какой тип личности в деловом общении склонен к аккуратности в высказываниях, анализу информации, требовательности к партнеру, эмоциональной закрытости? (выбрать верное)
- а) интуитивный;
 - б) ощущающий;
 - в) мыслительный;
 - г) эмоциональный.
21. Какой тип личности в деловом общении склонен к компромиссам, обидчив, легко поддается эмоциональным воздействиям, трудно ориентироваться в ситуации? (выбрать верное)
- а) интуитивный;
 - б) ощущающий;
 - в) мыслительный;
 - г) эмоциональный.
22. Психологическая культура делового общения выражается в следующих принципах: (исключить не верное)
- а) пунктуальность;
 - б) конфиденциальность;
 - в) грамотность;
 - г) доброжелательность;
 - д) самокритичность.
23. Наиболее употребительные методы влияния или воздействия на людей в процессе делового общения: (исключить не верное)
- а) убеждение;
 - б) управление;
 - в) внушение;
 - г) принуждение.
24. Использование методов аттракции позволяет: (выбрать верное)
- а) убедить собеседника в собственной правоте;
 - б) расположить к себе собеседника;
 - в) лучше сориентироваться в обсуждаемой проблеме;
 - г) повысить внимание к собеседнику.
25. К методам аттракции относятся следующие приемы: (исключить не верное)
- а) «зеркало отношений»;
 - б) «имя собственное»;
 - в) «внимательный собеседник»;
 - г) «терпеливый слушатель»;
 - д) «личная жизнь».
26. Метод аттракции «имя собственное» основан на: (выбрать верное)
- а) произнесение вслух имени (или имени – отчества) собеседника;
 - б) выражение комплимента в адрес собеседника;
 - в) ссылке на некоторую авторитетную личность;
 - г) повышение самооценки собеседника.
27. Метод аттракции «зеркало отношений» основан на: (выбрать верное)
- а) упоминании об опыте успешного взаимодействия с деловыми партнерами;
 - б) выражение комплимента в адрес партнера или собеседника;
 - в) предположение перевести отношения в неформальную среду;
 - г) умение общаться с добрым, открытым, приветливым выражением лица;
28. Метод аттракции «терпеливый слушатель» основан на: (выбрать верное)
- а) установление определенного регламента для беседы;
 - б) представление собеседнику условий для более полного изложения вопроса;
 - в) умение внимательно и терпеливо выслушать собеседника;

- г) умение выслушать собеседника - до конца, не перебивая.
29. Компромисс выражается: (выбрать верное)
- а) в создании условий для взаимного приспособления;
 - б) в условно равных условиях наряду с партнером;
 - в) в создании условий урегулирования отношений;
 - г) в создании условий «золотой середины».
30. Стратегии поведения субъектов в конфликтных ситуациях выражаются в: (исключить не верное)
- а) противоборстве;
 - б) сотрудничестве;
 - в) либерализме;
 - г) компромиссе;
 - д) уклонении;
 - е) приспособлении.
31. Какие преимущества имеет деловое общение при использовании телефонного разговора: (исключить не верное)
- а) отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или ехать в учреждение;
 - б) повышается оперативность решения вопросов;
 - в) отпадает необходимость в использовании невербальных средств коммуникации;
 - г) обеспечивается непрерывный двусторонний обмен информацией на любом расстоянии.
32. Под конфликтом следует понимать: (исключить не верное)
- а) отсутствие согласия между двумя и более сторонами;
 - б) открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций;
 - в) поведение сторон, для которого характерна неспособность достичь компромисса;
 - г) любое столкновение противоположных точек зрения, мнений, позиций и т.п.
33. В каких формах реализуется деловое общение? (исключить не верное)
- а) деловая беседа;
 - б) деловые переговоры;
 - в) деловое совещание;
 - г) публичное выступление;
 - д) деловые контакты.
34. «Имидж» означает: (выбрать верное)
- а) внешний облик человека;
 - б) представление об образе человека, которое остается в сознании других людей;
 - в) технология построения образа;
 - г) умение управлять теми впечатлениями, которые возникают по нашему поводу у других людей.
35. Какова главная цель создания имиджа? (выбрать верное)
- а) преуспеть в карьере;
 - б) удовлетворить собственные амбиции;
 - в) реализовать себя как личность;
 - г) произвести впечатление на окружающих.
36. Какие технологии используются при создании привлекательного образа? (выбрать верное)
- а) самоуправления;
 - б) самоорганизации;
 - в) самообразования;
 - г) самосовершенствования;

- д) самопрезентации.
37. Главная задача деловой беседы – это: (выбрать верное)
- а) увлечь партнера собственной идеей;
 - б) моментально выявить намерения делового партнера;
 - в) убедить партнера принять конкретные предложения;
 - г) выявить слабые и сильные стороны делового партнера.
38. Основными этапами деловой беседы являются: (установите очередность их выполнения)
- а) информирование партнеров;
 - б) начало беседы;
 - в) принятие решений;
 - г) аргументирование выдвигаемых положений;
 - д) завершение беседы.
39. Подготовка к проведению деловой беседы сводится к следующим мероприятиям: (исключить не верное)
- а) планирование;
 - б) сбор материала и его обработка;
 - в) установление регламента деловой беседы;
 - г) анализ собранного материала и его редактирование.
40. Как правильно попрощаться с деловым партнером после успешного завершения беседы? (исключить не верное)
- а) подарить на память сувенир;
 - б) поблагодарить за сотрудничество и удалиться;
 - в) поздравить с разумным решением;
 - г) напомнить о препятствиях и неудобствах в процессе принятия решения.
41. Переговоры – это: (выбрать верное)
- а) менеджмент в действии;
 - б) вид совместной с партнером деятельности;
 - в) факт нашей повседневной жизни;
 - г) диалог равноправных участников;
 - д) все верно.
42. Основные признаки деловых переговоров предусматривают: (исключить не верное)
- а) официальный характер взаимодействия сторон;
 - б) взаимные обязательства сторон;
 - в) подготовленный заранее перечень вопросов;
 - г) подписание официальных документов.
43. Для создания благоприятного психологического климата во время переговоров необходимо: (исключить не верное)
- а) ненавязчиво внушить партнеру сознание его собственной значимости;
 - б) проявлять исключительное внимание к партнеру;
 - в) поставить партнера в положение защиты;
 - г) больше говорить о том, что интересует партнера;
 - д) если партнер допустил ошибку, немедленно указать ему на это.
44. Наиболее оптимальными днями для переговоров являются: (исключить не верное)
- а) понедельник;
 - б) вторник;
 - в) среда;
 - г) четверг;
 - д) пятница;
 - е) суббота.
45. Оптимальное время продолжительности переговоров: (выбрать верное)
- а) от 0,5 часа до 1 часа;

- б) от 1 часа до 1,5 часов;
- в) от 1,5 часов до 2 часов;
- г) от 2 часов до 2,5 часов.

1. Грамотной аргументации свойственно:

Выберите один или несколько правильных ответов

- а) лаконичное изложение мыслей
- б) стремление убедить партнера в правильности той или иной точки зрения с преимущественной опорой на собственный жизненный опыт
- в) неэмоциональное коммуникативное взаимодействие
- г) использование парадоксальных аргументов

2. Утверждение, с помощью которого формулируется доказываемая идея:

Выберите один правильный ответ

- а) суждение
- б) тезис
- в) аргумент
- г) аргументация

3. Приводятся аргументы в поддержку своего тезиса, либо аргументы, опровергающие нежелательный тезис. В этом суть:

Выберите один правильный ответ

- а) нисходящей аргументации
- б) двусторонней аргументации
- в) односторонней аргументации
- г) поддерживающей аргументации

4. Сила приводимых аргументов, как и эмоциональность, возрастает к окончанию аргументации. В этом суть:

Выберите один правильный ответ

- а) усиливающейся аргументации
- б) индуктивной аргументации
- в) восходящей аргументации

5. Сначала приводятся аргументы, затем на их основе делается вывод (выдвигается тезис).

Выберите один правильный ответ

- а) дедуктивная аргументация
- б) индуктивная аргументация
- в) диалектическая аргументация
- г) нисходящая аргументация

6. «На основании мнения моего соседа, глобальное потепление не грозит нашей планете в течение ближайших лет ста». В данном предложении «глобальное потепление не грозит нашей планете» является:

Выберите один правильный ответ

- а) сильным аргументом
- б) тезисом
- в) слабым аргументом
- г) доказательством

7. К сильным аргументам относятся:

Выберите один или несколько правильных ответов

- а) экспертное заключение
- б) ссылки на нормативно-правовой акт
- в) околонаучная литература
- г) нерепрезентативное исследование
- д) показание очевидца
- е) мнение индивида, близкое по мировоззрению

8. «Что вы имеете ввиду, когда говорите ...о» - пример этого приема активного слушания:
Выберите один правильный ответ
- а) перефразирования
 - б) открытого вопроса
 - в) уточнения
 - г) эха
9. Проблемой на пути к активному слушанию зачастую является:
Выберите один правильный ответ
- а) потребность в реплике
 - б) неактивное использование изначальным адресантом невербальных средств общения
 - в) активное использование изначальным адресантом невербальных средств общения
10. В соответствии с принципами активного слушания принято:
Выберите один или несколько правильных ответов
- а) стараться захватить инициативу с помощью широкого использования просодических средств общения
 - б) стараться не перебивать собеседника
 - в) не отвлекаться от других дел
 - г) сопровождать высказывания собеседника уместными невербальными сигналами
11. Активное слушание призвано обеспечить один из важнейших принципов эффективной коммуникации - принцип:
Выберите один правильный ответ
- а) вежливости
 - б) обратной связи
 - в) активности
 - г) этикета
12. «Если исходить из ваших слов, то...» - пример этого приема активного слушания:
Выберите один правильный ответ
- а) логического следствия
 - б) уточнения
 - в) перефразирования
 - г) открытого вопроса
13. «Обобщая то, что вы сказали, можно сделать вывод...» - пример этого приема активного слушания:
Выберите один правильный ответ
- а) резюме
 - б) перефразирование
 - в) логического следствия
 - г) открытого вопроса
14. Зачастую ходом деловой беседы, переговоров и т.д. управляет не тот, кто много говорит, а тот, кто:
Выберите один правильный ответ
- а) перебивает собеседника и меняет тему разговора
 - б) внимательно слушает и задает вопросы
 - в) захватывает инициативу с помощью ускорения темпа речи
 - г) аргументация
15. «Другими словами, вы считаете, что...» - пример этого приема активного слушания:
Выберите один правильный ответ
- а) логического следствия
 - б) перефразирования
 - в) уточнения
 - г) эха

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
6.	К основным механизмам взаимопонимания в процессе общения не относится:	1) рефлексия 2) деривация 3) эмпатия	2) деривация	УК-1
7.	Что из перечисленного свойственно для конструктивной критики:	1) разрушение позиции критикуемого без предложения альтернатив 2) направленность на решение задачи 3) критика личных качеств собеседника	2) направленность на решение задачи	УК-1
8.	«Обобщая то, что вы сказали, можно сделать вывод...» - пример этого приема активного слушания называется:	1) логического следствия 2) резюме 3) открытого вопроса	2) резюме	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.	В чем состоит коммуникативная сторона общения?	В обмене информацией между людьми (собеседниками)	УК-1
5.	Наличием (или отсутствием) каких элементов характеризуется чистота речи человека?	Отсутствием в речи вульгаризмов, варваризмов, жаргонизмов	УК-1
6.	Какой вид слушания называется нерефлексивным?	Вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней	УК-1
7.	Какой взгляд в деловом общении называется «официальным»?	Взгляд, который фокусируется в области между линией глаз и центром лба	УК-1
8.	Какие коммуникативные проявления считаются исключаяющими?	Если слова человека не соответствуют тем сигналам, которые сопровождают его мимику и жесты	УК-1
9.	Что такое речевые паттерны?	Речевые паттерны - устойчивые речевые шаблоны, которые люди используют в определенной ситуации для поддержания разговора, для того, чтобы выразить эмоции или настроение.	УК-1
10.	Что такое манипуляция?	Скрытый психологический прием, целью которого является заставить человека, вопреки его интересам, выполнить нужные вам действия.	УК-1
11.	Какие виды критики существуют в деловом общении?	Позитивная (конструктивная) и разрушительная (неконструктивная) критика	УК-1
12.	Что такое коммуникативный процесс?	Коммуникативный процесс — это взаимодействие людей посредством обмена информацией, выражаемой с помощью языка или других средств	УК-1

		коммуникации.	
13.	Что такое канал коммуникации?	Канал коммуникации – это средство (способ) передачи информации от отправителя к получателю.	УК-1
14.	Назовите стили общения	Авторитарный, демократический, либеральный (По К. Левину)	УК-1
15.	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
16.	Адресат в коммуникации это – ?	Адресат – это получатель сообщения, получатель речи, слушатель, собеседник, аудитория и т.д.	УК-1
17.	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 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	1) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения	УК-4
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	1) наметить дальнейшую тактику общения с собеседником	1) наметить дальнейшую тактику общения с	УК-4

		2) составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы. 3) накопить полезный опыт на будущее	собеседником	
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 невербального общения выступают:	1) Дистанция между общающимися 2) Интонация, громкость голоса 3) Жесты	2)Интонация, громкость голоса	УК-4
9.	Ключевой задачей коммуникационного менеджмента во внутренней среде организации является:	1) установление благоприятных отношений с другими организациями и общественностью 2) построение оптимальной системы взаимодействия сотрудников 3) определение критериев найма, адаптации и развития персонала	2)построение оптимальной системы взаимодействия сотрудников	УК-4
10.	Заключительным этапом коммуникативного менеджмента является:	1) организация осуществления конкретных действий 2) организация взаимодействия 3) работа над ошибками	3)работа над ошибками	УК-4
11.	It was a good idea of _____ to go swimming this afternoon	1) ourself 2) you 3) your 4) yours	4) yours	УК-4

12.	Begin with a minute _____ two of small talk	1) if 2) and 3) but 4) or	4) or	УК-4
13.	Do you want a sandwich? – No, thanks I _____ just _____ lunch	1) had _____ had 2) have _____ had 3) was _____ having 4) am _____ having	2) have _____ had	УК-4
14.	_____ last year Jim Cronin died of liver cancer	1) – 2) in 3) at 4) on	1) –	УК-4
15.	One should know and believe that he can achieve _____ he wants in his life	1) whenever 2) whatever 3) wherever 4) whichever	2) whatever	УК-4

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.	К экстралингвистической системе относятся следующие элементы:	Паузы в речи, кашель, смех, вздохи	УК-4
11.	Что представляет собой логический коммуникативный барьер?	Это коммуникативный барьер, возникающий при сложной и непонятной или неправильной логике рассуждений, доказательств	УК-4
12.	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
13.	Что такое прямая коммуникация?	Естественный контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично одним собеседником другому	УК-4
14.	Перцептивная сторона общения, это-	Процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания	УК-4
15.	Рефлексия — это:	Механизм познания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению	УК-4
16.	Что означает процесс перефразирования?	Собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания собеседника	УК-4
17.	Аргументация это-	Способ убеждения собеседника (оппонента), в том числе в ходе переговоров, посредством значимых логических доводов	УК-4
18.	Что изучает такесика?	Прикосновения к собеседнику как средство общения	УК-4
19.	Что означает аттракция?	Форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему	УК-4
20.	Назовите формы спора	Диспут, полемика, дискуссия	УК-4
21.	Что представляет собой метод подражания?	Воспроизведением черт и образов демонстрируемого поведения другого человека	УК-4
22.	Что означает понятие Инверсия ?	Расположение слов в особом порядке, нарушающем обычный, прямой порядок слов	УК-4

23.	Что означает рефлексивное слушание?	Установление активной обратной связи с говорящим, используя процесс расшифровки смысла сообщений	УК-4
24.	Что такое стереотип?	Устойчивый образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях ограниченности (дефицита) информации	УК-4
25.	Активное слушание – это?	Коммуникативная техника, предполагающая полную концентрацию на собеседнике с целью услышать и понять его	УК-4
26.	Business communication styles (стили делового общения)	Authoritarian, democratic, liberal.	УК-4
27.	Mechanisms of interpersonal perception (механизмы межличностного восприятия)	Attraction, identification, attribution, reflection, stereotypes, empathy	УК-4
28.	The main functions of perceptual communication: (Основные функции перцептивного общения)	Self-knowledge, cognition of the interlocutor, establishing contacts in the team in the process of joint activities, creating a positive microclimate in the team	УК-4
29.	Переведите на английский язык словосочетание «деловые коммуникации»	business communications	УК-4
30.	Переведите на английский язык словосочетание «вербальные и невербальные средства общения»	verbal and non-verbal means of communication	УК-4