

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА

ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»

Уникальный программный ключ:
790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0 **(Университет Вернадского)**

Кафедра Управления

Принято Ученым советом
Университета Вернадского
«28» марта 2024 г. протокол № 9



Рабочая программа дисциплины

Деловое общение

Направление подготовки 20.03.02 Природообустройство и водопользование

Направленность (профиль) программы Водоснабжение и водоотведение

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Балашиха 2024 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 20.03.02
Природообустройство и водопользование

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-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	<p>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.).</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Универсальная компетенция УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	
ИД-3 _{УК4} Выбирает стиль общения в зависимости от ситуации с учетом функционирования языковых норм; ведет деловую переписку на государственном языке с учетом	<p>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.</p> <p>Уметь: выбирать стиль общения с учетом ситуации и функционирования языковых норм; вести деловую переписку с учетом особенностей стилистики официальных писем</p> <p>Владеть: навыками выбора стиля общения с учетом деловой</p>

особенностей стилистики официальных писем	ситуации и функционирования языковых норм; навыками ведения деловой переписки с учетом стилистики официальных писем
ИД-4уК4 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 20.03.02 Природообустройство и водопользование, профиль «Водопользование и водоотведение».

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	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	4	25	Практическое задание	УК-1 УК-4
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 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 *

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 НСМ 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 массовых 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 аттестации	Учебно-административный корпус. Ауд.. 125	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, проектор SANYO PLC-XV, экран настенный рулонный SimSCREEN
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 видеувеличителем 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 20.03.02 Природообустройство и водопользование

Направленность (профиль) программы: Водоснабжение и водопользование

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: заочная

Балашиха 2024 г.

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

Компетенций	Уровень освоения*	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочного средства
<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>Пороговый (удовлетворительно)</p>	<p>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</p> <p>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.</p> <p>владеть: навыками анализа поставленных задач на основе декомпозиции и принятия наиболее рациональных; при выполнении самостоятельного исследования формулирует и анализирует научную задачу, выделяет её</p>	<p>Реферат, практическое задание, итоговое тестирование</p>

		<p>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, 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.</p>	
	<p>Продвинутый (хорошо)</p>	<p>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</p> <p>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</p>	<p>Реферат, практическое задание, итоговое тестирование</p>

		<p>рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач.</p> <p>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.</p>	
	<p>Высокий (отлично)</p>	<p>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</p> <p>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</p>	<p>Реферат, практическое задание, итоговое тестирование</p>

		<p>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.</p> <p>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.</p>	
<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)</p>	<p>Пороговый (удовлетворительно)</p>	<p>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</p> <p>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</p>	<p>Реферат, практическое задание, итоговое тестирование</p>

		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; 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	Реферат, практическое задание, итоговое тестирование

		<p>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;</p> <p>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</p>	
--	--	---	--

* 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) 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). 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) околонучная 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 2. Упадок традиционных нравственных ценностей в обществе оказали определенное влияние и на личные убеждения	1. Четкие личные цели

<p>3. Имеется широкая возможность выбора ценностей, поступков, требований и навыков.</p> <p>4. Организационные системы не в состоянии обеспечить все возможности для обучения современного руководителя</p> <p>5. Проблем становится все больше, и они усложняются, а средства для их решения – ограничены.</p> <p>6. Расширяющаяся борьба за рынки сбыта, энергетические ресурсы и прибыльность делает необходимым выдвижение новых идей и постоянное приспособление</p> <p>7. Традиционные иерархические отношения (основанные на приказах) затрудняются</p> <p>8. Многие школы и методики исчерпали себя и не отвечают запросам современности</p> <p>9. Большие затраты связаны с использованием наемных работников</p> <p>10. Сложные задачи производства требуют объединения усилий нескольких людей, совместно осуществляющих их решение</p>	
--	--

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 Саньч». 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) осязающий;
- 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) осязающий;
- 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) 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
- г) дедуктивной 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) околонучная 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 исключаящими?	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 п:	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	
10.	Заключительным этапом коммуникативного менеджмента является:	1) организация осуществления конкретных действий 2) организация взаимодействия 3) работа над ошибками	3)работа над ошибками	
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,		УК-4

		разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения	
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	Собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности	УК-4

	перефразирования?	понимания собеседника	
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	
25.	Активное слушание – это?	Коммуникативная техника, предполагающая полную концентрацию на собеседнике с целью услышать и понять его	