

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»



Утверждаю
Декан СПФ

Т.В. Поштарева

«23» мая 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Деловое общение

Направление подготовки 38.03.01 Экономика

Направленность (профиль) программы Финансы и кредит;

Бухгалтерский учет, анализ и аудит

Квалификация выпускника - бакалавр

Формы обучения - очная, очно-заочная, заочная

Год начала подготовки – 2022

Разработана
канд. пед. наук, доцент кафедры социально-
гуманитарных дисциплин
Е.В. Смирнова Е.В. Смирнова

Согласована
Зав. выпускающей кафедрой
Н.В. Снегирева Н.В. Снегирева

Рекомендована
на заседании кафедры СГД
от «23» мая 2022 г.
протокол № 11
Зав. кафедрой Е.В. Смирнова Е.В. Смирнова

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «23» мая 2022 г.
протокол № 9
Председатель УМК
Т.В. Поштарева Т.В. Поштарева

Ставрополь 2022 г.

Содержание

	Стр.
1.Цели освоения дисциплины	3
2.Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3.Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4.Объем дисциплины и виды учебной работы	3
5.Содержание и структура дисциплины	4
5.1.Содержание дисциплины	4
5.2.Структура дисциплины	6
5.3.Занятия семинарского типа	7
5.4.Курсовой проект(курсовая работа, реферат, контрольная работа)	7
5.5.Самостоятельная работа	7
6.Образовательные технологии	8
7.Фонд оценочных средств(оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	8
8.Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	8
8.1.Основная литература	8
8.2.Дополнительная литература	8
8.3.Программное обеспечение	8
8.4.Профессиональные базы данных	8
8.5.Информационные справочные системы	8
8.6.Интернет-ресурсы	8
8.7.Методические указания по освоению дисциплины	8
9.Материально-техническое обеспечение дисциплины	14
10.Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	15
Приложение	16
Дополнения и изменения к рабочей программе	

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины «Деловое общение» является повышение уровня профессиональной компетентности и психологической культуры личности будущих специалистов в различных сферах ситуаций профессионального взаимодействия; формирование творческих способностей, оригинальности и импровизации при использовании различных форм делового общения как основы профессионального мастерства специалиста; овладение коммуникативными техниками на основе знаний индивидуально-психологических особенностей конструктивного, делового межличностного общения и управления людьми.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Деловое общение» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б.1.Б.11) ОПОП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Психология	Экономика труда
	Ознакомительная практика
	Преддипломная практика

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Учитывает межкультурное разнообразие в ходе мировоззренческой оценки происходящих процессов в обществе	Знать межкультурное разнообразие общества
		Умеет учитывать межкультурное разнообразие общества в деловом общении
	УК-5.2. Анализирует современное состояние общества на основе знания истории, а также позиций этики и философии знаний	Знать основы развития общества с позиций этики
		Умеет интерпретировать современное состояние общества с позиций этики
ОПК-3. Способен анализировать и содержательно объяснять природу экономических процессов на микро и макроуровне	ОПК-3.1 Анализирует и содержательно объясняет природу экономических процессов на микро и макроуровне	Знать виды и формы делового общения для содержательного объяснения различных процессов
		Умеет содержательно объяснять различные процессы
		Владеть навыками делового общения в межкультурном и этическом контекстах
		Владеть навыками анализа исторических фактов, оценка явлений культуры;

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов. ОФО

Вид учебной работы	Всего часов	Триместр
		1
Контактная работа (всего)	20	20
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	10	10
из них		
– лекции	10	10
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	10	10
из них		
– семинары (С)	10	10
– практические занятия (ПР)		
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		

4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация		
Самостоятельная работа (всего) (СР)	88	88
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	88	88
Подготовка к аттестации		
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

ОЗФО

Вид учебной работы	Всего часов	Триместр
		2
Контактная работа (всего)	16	16
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	8	8
из них		
– лекции	8	8
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	8	8
из них		
– семинары (С)	8	8
– практические занятия (ПР)		
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация		
Самостоятельная работа (всего) (СР)	92	92
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	92	92
Подготовка к аттестации		
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ра здела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1.	Общение, его функции, средства, виды	Определение общения. Функции общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Структура общения. Виды общения: <i>по функциям</i> – социально-ориентированное, предметно-ориентированное, личностно-ориентированное, <i>по средствам</i> – вербальное и невербальное. Коммуникативный стиль личности. Значение общения.

2.	Специфика делового общения, формы делового общения.	<p>Понятие делового общения. Виды делового общения по характеру взаимодействия: прямое и косвенное. Формы делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры, протокольные мероприятия, публичные выступления и др.</p> <p>Деловое общение как искусство принятия взаимовыгодных решений и заключения соглашения.</p> <p>Деловая беседа как основная форма делового общения. Деловая беседа, ее функции. Этапы деловой беседы и их характеристика.</p> <p>Деловое совещание: типы, тематика. Подготовка совещания. Методики проведения совещания. Психологические типы участников совещания.</p> <p>Деловые переговоры: их виды. Позиционные и рациональные переговоры.</p> <p>Понятие протокола и его виды (деловой, государственный, национальный, международный, светский и др.). Протокольные мероприятия. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола.</p>
3.	Риторика и культура речи	<p>Понятия: «коммуникация», «язык», «речь», «мышление», «речевая деятельность». Виды речевой деятельности. Деловое общение как речевая коммуникация. Модель речевой коммуникации. Типы речевой коммуникации и их характеристика. Функционально-смысловые типы речи. Функциональные стили речи. Речевая норма и культура речи. Тезаурус делового человека.</p> <p>Риторика. Культура речи. Виды речи. Основы устного общения. Законы публичной речи. Стратегия ведения речи. Композиция и стиль речи. Воздействие на аудиторию. Фольклорные правила речевого этикета. Требования к выступающему: краткость и содержательность, обоснованность суждений, исключение двусмысленностей и слов с двойным значением, предельная ясность и точность. Независимость ответов от внутреннего эмоционального состояния выступающего, его настроения, предубеждений. Воздействие на аудиторию.</p>
4.	Деловая этика и этикет	<p>Основные понятия этики делового общения. Этикет. Основы деловой этики. Национальные особенности делового общения (этики). Атрибуты делового общения. Этикет приветствия и представления. Инициатива и форма приветствия, соблюдение старшинства. Служебный этикет. Значение внешнего облика в деловом общении. Требования к современному деловому этикету. Правила знакомства. Порядок представления. Визитная карточка. Профессиональный этикет. Этикет проведения деловых визитов. Вопросы этикета в встречи и расщадки партнеров на переговорах и беседах. Этикет вручения подарков, сувениров и поздравлений. Поводы для вручения подарков и сувениров. Вкус, такт, этика при подборе подарков и сувениров. Ограничения, существующие в вопросах подарков в странах Востока и Запада. Особенности делового этикета зарубежных стран. Деловая этика в менеджменте.</p>
5.	Деловые документы и переписка.	<p>Деловые документы. Коммерческое письмо, его компоненты, основное содержание. Классификация деловой корреспонденции. Общие требования к деловым письмам. Структура делового письма. Характерные типы деловых писем (письмо-презентация, письмо-офферта, письмо-запрос, письмо-рекламация и др.). Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации. Методы передачи сообщений: факсимильные, кодовые. Функциональная и экономическая эффективность использования электронной почты. Преимущества и недостатки использования электронных средств коммуникации. Средства коллективной работы в компьютерных сетях. Компьютерная видеоконференцсвязь (КВКС) и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной кампании. Мобильные средства связи и деловое общение. Основные правила делового общения по телефону, его стиль и структура.</p>

5.2. Структура дисциплины

ОФО

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Общение, его функции, средства, виды	20	2	2		-	16

2.	Специфика делового общения, формы делового общения.	20	2	2		-	16
	Риторика и культура речи	20	2	2		-	16
3.							
4.	Деловая этика и этикет	24	2	2		-	20
5.	Деловые документы и переписка.	24	2	2		-	20
<i>Групповые консультации</i>							
<i>Промежуточная аттестация</i>							
<i>Подготовка к аттестации</i>							
	<i>Общий объем</i>	108	10	10		-	88

ОЗФО

№ра здела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Общение, его функции, средства, виды	18	2	2			14
2.	Специфика делового общения, формы делового общения.	22	4	4			14
3.	Риторика и культура речи	18	2	2			14
4.	Деловая этика и этикет	25	4	4			17
5.	Деловые документы и переписка.	25	4	4			17
<i>Промежуточная аттестация</i>							
<i>Подготовка к аттестации</i>							
	<i>Общий объем</i>	108	16	16			76

5.3. Занятия семинарского типа

ОФО

№п/п	№ра здела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	1.	С	Общение, его функции, средства, виды	2
2.	2.	С	Специфика делового общения, формы делового общения.	2
3.	3.	С	Риторика и культура речи	2
4.	4.	С	Деловая этика и этикет	2
5.	5.	С	Деловые документы и переписка.	2

ОЗФО

№п/п	№ра здела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	1.	С	Общение, его функции, средства, виды	2
2.	2.	С	Специфика делового общения, формы делового общения.	4
3.	3.	С	Риторика и культура речи	2
4.	4.	С	Деловая этика и этикет	4
5.	5.	С	Деловые документы и переписка.	4

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа) Не предусмотрен

5.5. Самостоятельная работа

ОФО, ОЗФО

№ра здела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов	
		ОФО	ОЗФО
Тема 1-5 для ОФО, ОЗФО	Работа с научными источниками. Конспектирование. Подготовка к семинарскому занятию	30	25
Тема 1-5 для ОФО, ОЗФО	Подготовка презентаций. Работа с практическими заданиями.	30	25
Тема 1-5 ОФО, ОЗФО	Подготовка к тестированию	28	26
	Общий объем, час	88	76

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем;
- использование дистанционных технологий в рамках ЭИОС.

Интерактивные и неактивные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и неактивные образовательные технологии	Количество часов ОФО	Количество часов ОЗФО
2.	С	Практические задания, презентация	2	2
4.	С	Практические задания, презентация	4	4
5	С	Практические задания	2	2

Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия	Виды работ	Количество часов ОФО	Количество часов ОЗФО
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-

7. ФОНДОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фондоценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине приведены в приложении к рабочей программе.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

- 1) Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Макаров Б.В., Непогода А.В. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 209 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>. — ЭБС «IPRbooks»
- 2) Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие / Петрова Ю.А. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 183 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html>. — ЭБС «IPRbooks»
- 3) Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 140 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75204.html>. — ЭБС «IPRbooks»

8.2. Дополнительная литература

- 1) Джуринский А.Н. Педагогика межнационального общения. Поликультурное воспитание в России и за рубежом (сравнительный анализ) [Электронный ресурс]: учебное пособие / Джуринский А.Н. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 153 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65721.html>. — ЭБС «IPRbooks»
- 2) Хусаинова Г.Р. Творческие игры для делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Хусаинова Г.Р. — Электрон. текстовые данные. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017. — 80 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79536.html>. — ЭБС «IPRbooks»
- 3) Богданова Ю.З. Тренинг профессионально-ориентированных риторики, дискуссии и общения [Электронный ресурс]: практикум / Богданова Ю.З. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 131 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71593.html>. — ЭБС «IPRbooks»



8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows, Яндекс 360, Microsoft Office Professional Plus 2019, Google Chrome, Яндекс.Браузер.

8.4. Профессиональные базы данных

База данных психологов, работающих на территории РФ - <http://www.psychology-guide.ru>

Directory of OpenAccess Journals (DOAJ) - <https://doaj.org/>

8.5. Информационные справочные системы

IC: Библиотека - <https://www.sksi.ru/environment/eor/library/>

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/>

Поисковые системы

Поисковая система Yandex - <https://www.yandex.ru/>

Поисковая система Rambler - <https://www.rambler.ru/>

8.6. Интернет-ресурсы

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://www.window.edu.ru>

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ) - <https://нэб.пф>

Официальный сайт Федерации Психологов Образования России - <https://rospsy.ru/>

Портал «Психологический навигатор» - <https://psynavigator.ru/>

Портал психологических знаний - <http://psyjournals.ru/>

Портал сетевой психологии «Псипортал» - <http://www.psy.piter.com/>

Просветительский проект Лекториум - <https://www.lektorium.tv/>

Психологический проект «Психея» - <http://www.psycheya.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов - <http://fcior.edu.ru/>

Электронная библиотечная система «СКСИ» - <https://www.sksi.ru/environment/ebs/1363/>

Электронно-библиотечная система «IPRBooks» - <http://www.iprbookshop.ru/>

Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://urait.ru/>

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Система знаний по дисциплине формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники или учебные пособия, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизацию своих теоретических знаний. Спецификой заочной формы обучения является преобладающее количество часов самостоятельно выполняемой работы по сравнению с аудиторными занятиями. Ряд тем учебного курса полностью переносится на самостоятельное изучение.

Методические указания по работе над учебными лекциями по данной дисциплине.

Проработка лекционного курса является одной из важных активных форм самостоятельной работы. Лекция преподавателя представляет плод его индивидуального творчества. Он читает свой авторский курс со своей логикой и освоенными теоретическими и методическими подходами. Это делает лекционный курс конкретным преподавателя интересным индивидуально-личностным событием. Кроме того, в своих лекциях преподаватель стремится преодолеть многие недостатки, присущие опубликованным учебникам, учебным пособиям, лекционным курсам. В лекциях находят ответы на сложные вопросы Федерального образовательного стандарта, которые вызывают затруднения у студентов.

Сетка часов, отведенная для лекционного курса, не позволяет реализовать в лекциях всей учебной программы. Исходя из этого, каждый лектор создает свою тематику лекций, которую в устной или письменной форме представляет студентам при первой встрече. В создании своего авторского лекционного курса преподаватель руководствуется двумя документами – Государственным образовательным стандартом и Учебной программой. Кафедра не допускает стандартизации лекционных курсов. Именно поэтому в учебно-методическом пособии отсутствует подробный план лекционного курса, анализ его тематики, носящая для лекторов рекомендательный характер.

Методические указания по подготовке к семинарскому занятию.

Семинарское занятие подразумевает два вида работ: подготовку сообщения на заданную тему и участие в обсуждении проблемы, затронутой сообщением. Сообщение не является принципиальным моментом семинара, будучи только провокацией, катализатором следующего за ним обсуждения. Сообщение должно занимать по времени более 3 – 5 минут. Основной вид работы на семинаре – участие в обсуждении проблемы. Принципиальной разницей между подготовкой сообщения и подготовкой к обсуждению не существует. Отличие состоит в более тщательной работе с готовым материалом – лучшей его организации для подачи аудитории.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т. е. с обращения к планам семинарских занятий. Определившись с проблемой, привлекающей наибольшее внимание, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Имейте в виду, что в семинаре участвует вся группа, а потому задание к практическому занятию следует распределить на весь коллектив. Задание должно быть охвачено полностью и рекомендованная литература должна быть освоена группой в полном объеме.

Для полноценной подготовки к практическому занятию чтения учебника крайне недостаточно – в учебных пособиях излагаются только принципиальные основы, в то время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается с разных ракурсов и курса одного, но в любом случае достаточно подробно и глубоко. Тем не менее, для того, чтобы должным образом сориентироваться в сути задания, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника – вне зависимости от того, предусмотрена ли лекция в дополнение к данному семинару или нет. Оценив задание, выбрав тот или иной сюжет, и подобрав соответствующую литературу, можно приступить к самостоятельной подготовке к семинару.

Работа над литературой, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы. Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование – дело очень тонкое и трудоёмкое, в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда купестворческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование – один из эффективных способов усвоения письменного текста. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа работы с текстом является то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста. Если программа занятия предусматривает работу с источником, то этой стороне подготовки к семинару следует уделить пристальное внимание. Тщательная подготовка к семинарским занятиям, как и к лекциям, имеет определяющее значение: семинар пройдёт так, как аудитория подготовилась к его проведению. Готовясь к практическим занятиям, следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, альбомами схем и др. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимостью.

Методические указания по подготовке конспектов.

Конспект-

это кратко и последовательно изложение содержания статьи, книги, лекции. Его основу составляют тезисы, выписки, цитаты. Конспект, в отличие от тезисов воспроизводит не только мысли оригинала, но и связь между ними. В конспекте отражается не только то, о чём говорится в работе, но и что утверждается, и как доказывается.

В отличие от тезисов выписок, конспекты при обязательном краткости содержат не только основные положения и выводы, но и факты, и доказательства, и примеры, и иллюстрации.

Типы конспектов:

1. **Плановый конспект:** являясь сжатым, в форме плана, пересказом прочитанного, этот конспект – один из наиболее ценных, помогает лучше усвоить материал еще в процессе его изучения. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке к докладу, выступлению. Недостаток: по прошествии времени момент написания трудно восстановить в памяти содержание источника.

2. **Текстуальный конспект** – это конспект, созданный в основном из отрывков подлинника – цитат. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время. Недостаток: не активизирует зрение и память.

3. **Свободный конспект** представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

4. **Тематический конспект** дает более или менее исчерпывающий ответ на поставленный вопрос темы. Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

5. **Конспект-схема.** Удобно пользоваться схематичной записью прочитанного. Составление конспектов-схем служит не только для запоминания материала. Такая работа становится средством развития способности выделять самое главное, существенное в учебном материале, классифицировать информацию.

Наиболее распространенными являются схемы типа "генеалогическое дерево" и "паучок". В схеме "генеалогическое дерево" выделяют основные составляющие более сложного понятия, ключевые слова и т.п. и располагают их последовательно "сверху-вниз" – от общего понятия к его частным составляющим.

В схеме "паучок" записывается название темы или вопроса и заключается в овал, который составляет "тело паучка". Затем нужно продумать, какие исходящие ветви понятий являются основными и записать их в схематическую форму "ножки паучка". Для того чтобы усилить его устойчивость, нужно присоединить к каждой "ножке" ключевые слова и ифразы, которые служат опорой для памяти.

Алгоритм составления конспекта:

- Определить цель составления конспекта.
- Читать изучаемый материал, подразделять его на основные смысловые части, выделять главные мысли, выводы.
- Если составляется план-конспект, сформулируйте его пункты и определите, что именно следует включить в план-конспект для раскрытия каждого из них.
 - Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагать своими словами или приводить в виде цитат.
 - В конспект включаются не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).

Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, вместо цитирования делать лишь ссылки на страницы конспектируемой работы, применять условные обозначения.

Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы "ступеньками" по бно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

· Используйте реферативный способ изложения (например: "Автор считает...", "раскрывает...").

· Собственные комментарии, вопросы, раздумья располагайте на полях.

Методические указания по выполнению компьютерной презентации.

Слово «презентация» обозначает представление, демонстрацию. Обычно для компьютерной презентации используется мультимедийный проектор, отражающий содержимое экрана компьютера на большом экране, вешенном в аудитории. Презентация представляет собой совмещение видеоряда - последовательности кадров со звуковым рядом - последовательностью звукового сопровождения. Презентация тем эффективнее, чем в большей мере используются возможности мультимедиа технологий.

Презентация представляет собой последовательность слайдов. Отдельный слайд может содержать текст, рисунки, фотографии, анимацию, видеоизвук.

С точки зрения организации презентации можно разделить на три класса:

- интерактивные презентации;

- презентации со сценарием;

- непрерывно выполняющиеся презентации.

Интерактивная презентация - диалог между пользователем и компьютером. В этом случае презентацией управляет пользователь, т. е. он сам осуществляет поиск информации, определяет время ее восприятия, а также объем необходимого материала. В таком режиме работает ученик обучающей программой, реализованной в форме мультимедийной презентации. При индивидуальной работе мультимедийный проектор не требуется. Все интерактивные презентации имеют общее свойство: они управляются событиями. Это означает, что когда происходит некоторое событие (нажатие кнопки мыши или позиционирование указателя мыши на объекте), в ответ выполняется соответствующее действие. Например, после щелчка мышью на фотографии картины начинается звуковой рассказ об истории ее создания.

Презентация со сценарием - показ слайдов под управлением ведущего (докладчика). Такие презентации могут содержать «плывущие» по экрану титры, анимированный текст, диаграммы, графики и другие иллюстрации. Порядок смены слайдов, а также время демонстрации каждого слайда определяет докладчик. Он же произносит текст, комментирующий видеоряд презентации.

В *непрерывно выполняющихся презентациях* не предусмотрен диалог с пользователем и нет ведущего. Такие самовыполняющиеся презентации обычно демонстрируют на различных выставках.

Создание презентации на заданную тему проходит через следующие этапы:

1) создание сценария;

2) разработка презентации с использованием программных средств.

Презентация или «слайд-фильм», подготовленная в PowerPoint, представляет собой последовательность слайдов, которые могут содержать план и основные положения выступления, все необходимые таблицы, диаграммы, схемы, рисунки, входящие в демонстрационный материал. При необходимости в презентацию можно вставить видеоэффекты и звук.

Методические указания по подготовке к тестированию:

Какая бы другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых поможет успешно выполнить тест.

- Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, каковы тип задания и чем он содержится. Это поможет настроиться на работу.

- Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавиваясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении наиболее трудных вопросов.

- Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытайтесь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

- Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.

- Лучше думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект - позволит забыть о неудаче в ответ на предыдущий вопрос, если такая ей и мела место.

- Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.

- Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-

1/4запланированноговремени).Тогдавероятностьописоксводитсякнулюиимеетсявремя,чтобынабратьмаксимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.

– Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенность в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.

– При подготовке к тесту или даже экзамену не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают разнообразные опубликованные сборники тестов, Интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время экзамена, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

Методические указания по подготовке к практическим заданиям:

Практические задания могут выполняться как индивидуально, так и небольшими группами. При выполнении практических заданий следует руководствоваться следующими общими рекомендациями. Для выполнения практического задания необходимо внимательно прочитать задание, повторить лекционный материал по соответствующей теме, изучить рекомендуемую литературу, в т.ч. дополнительную; если задание выдается по вариантам, то получить номер варианта исходных данных у преподавателя. Для выполнения практического задания можно использовать метод малых групп. Работа малых групп предполагает решение определенных образовательных задач в рамках небольших групп с последующим обсуждением полученных результатов. Этот метод развивает навыки сотрудничества, достижения компромиссного решения, аналитические способности. Он предусматривает распределение в рамках группы ролей: ведущего (организатор работы группы), секретаря (записывает результаты обсуждения), докладчика (представляет результаты коллективного анализа проблемы). Смысл работы заключается не только в том, чтобы сформулировать решение какой-либо задачи, но и объективно оценить как свою работу, так и результаты работы других. Результаты работы групп оцениваются по выработанной заранее шкале баллов.

Для выполнения аналитических заданий необходимо:

- определить, какой методикой можно воспользоваться, чтобы выполнить задание, изучить эту методик;
- определить, какую информацию необходимо собрать для выполнения задания;
- подготовиться исходные данные для их анализа;
- проанализировать собранную информацию, сделать соответствующие выводы;
- дать оценку ситуации.

Практические задания, заключающиеся в работе с различными документами, предполагают ознакомление с назначением, структурой и содержанием конкретных документов, требованиями к их составлению и оформлению; выполнение практических действий по разработке документа (инструкции, проекта соглашения и др.), заполнению документа, анализу используемых в конкретной организации документов. Например, для того, чтобы проанализировать должностные инструкции и положения о службе персонала конкретной организации, необходимо ознакомиться с требованиями соответствующих профессиональных стандартов (при наличии), обязанностями отдельных категорий персонала, спецификой деятельности этой организации. Для разработки пакета документов по этапной организации процесса обучения персонала необходимо изучить виды формы обучения персонала, определить, как им должно быть документально сопровождено ученичество, стажировок, наставничества.

Выполнение исследовательского задания предполагает следующие этапы:

- определение темы исследования;
- изучение основных понятий;
- разработка программы исследования (описание проблемы, определение объекта и предмета исследования, цели и задачи исследования, формулирование гипотезы);
- выбор методов и технологий проведения исследования;
- определение источников информации для целей исследования;
- разработка анкеты для опроса, таблиц для анализа данных, списка вопросов и т.д.;
- сбор информации, ее обработка, анализ, формулирование выводов;
- оформление результатов исследования, например, в виде аналитической записки, доклада, презентации, статьи, реферата и т.д.

Практико-ориентированные задания направлены на получение навыков применения теоретических знаний для решения практических профессиональных задач. Выполнение таких заданий включает повторение изученного теоретического материала, постановку задачи, выбор способа решения задачи, подбор исходной информации для ее решения, разработку алгоритма практических действий, программы, рекомендаций, сценария и т.д.

Выполнение психодиагностического практического задания представляет собой перенос теоретических знаний на конкретные условия деятельности через заполнение психологического теста и интерпретацию результатов.

Выполнение теста осуществляется строго в соответствии с инструкцией. Обработка результатов проводится в соответствии с ключом. После заполнения теста и подсчета результатов важно сформулировать рекомендации по использованию теста в ситуации деловой оценки.

Этапы выполнения психодиагностических практических заданий:

- ознакомление с инструкцией по заполнению методики;
- ответы на вопросы теста и занесение ответов в бланк;
- обработка результатов в соответствии с ключом.

Критерии оценивания выполнения практических заданий приведены в приложении к рабочей программе.

Методические указания по организации самостоятельной работы

Задача самостоятельной внеаудиторной работы студентов заключается в продолжении изучения теоретического материала дисциплины и развитии навыков самостоятельного анализа литературы.

Самостоятельное теоретическое обучение предполагает освоение студентом в внеаудиторное время рекомендуемой преподавателем основной и дополнительной литературы. С этой целью студентам рекомендуется постоянно знакомиться с классическими теоретическими источниками по темам дисциплины, а также с новинками литературы, статьями в периодических изданиях, справочных правовых системах.

Для лучшего понимания материала целесообразно осуществлять его конспектирование с возможным последующим обсуждением на занятиях семинарского типа, на научных семинарах и индивидуальных консультациях с преподавателем. Формы конспектирования материала могут быть различными.

Формами контроля за самостоятельным теоретическим обучением являются теоретические опросы, которые осуществляются преподавателем на занятиях семинарского типа в устной форме, преследующие цель проверки знаний студентов по основным понятиям и терминам по теме дисциплины. В случае представления студентом выполненного им в письменном виде конспекта по предложенным вопросам темы, возможна его защита на занятиях семинарского типа или индивидуально по порядку.

Решение задач осуществляется студентами самостоятельно, результаты решения задач представляются на занятиях семинарского типа в устной форме, письменной форме, в формате работы в малых группах, участия в дискуссиях.

В связи с тем, что работа с задачами осуществляется во внеаудиторное время, студент может пользоваться любыми источниками и должен представить развернутое, аргументированное решение каждой задачи.

Ключевую роль в планировании индивидуальной траектории обучения по дисциплине играет *опережающая самостоятельная работа* (ОПС). Такой тип обучения предлагается взамен традиционной репродуктивной самостоятельной работе (самостоятельное повторение учебного материала и рассмотренных на занятиях алгоритмов действий, выполнение по ним аналогичных заданий). ОПС предполагает следующие виды самостоятельных работ: познавательную-поисковую самостоятельную работу, предполагающую подготовку докладов, выступлений на занятиях семинарского типа, подбор литературы по конкретной проблеме, написание рефератов и др.; творческую самостоятельную работу, к которой можно отнести выполнение специальных творческих и нестандартных заданий.

Задача преподавателя на этапе планирования самостоятельной работы – организовать ее таким образом, чтобы максимально учесть индивидуальные способности каждого обучающегося, развить в нем познавательную потребность и готовность к выполнению самостоятельных работ все более высокого уровня. Студенты, приступая к изучению темы, должны применить свои навыки работы с библиографическими источниками и рекомендуемой литературой, умение четко формулировать свою собственную точку зрения и навыки ведения научных дискуссий. Все подготовленные и представленные тексты должны являться результатом самостоятельной информационно-аналитической работы студентов. На их основе студенты готовят материалы для выступлений в ходе практических занятий.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации в форме зачета

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

Зачеты служат формой проверки успешного выполнения студентами тестов, рефератов, усвоения учебного материала лекционных занятий и занятий семинарского типа.

Результаты зачета определяются на основании результатов текущего контроля успеваемости студента в течение периода обучения.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбук и проектор – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбук и проектор – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде организации.

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базам данных библиотеки (эл

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Организация обеспечивает печатными и/или электронными образовательными ресурсами в формах адаптированных к ограничениям их здоровья.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции по порядку их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы)

– индивидуально равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами в производстве информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или диктуются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Деловое общение»**

ФОНДОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Описание показателей оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Показатели оценивания и оценочные средства для оценивания результатов обучения по дисциплине

Коды наименования формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социальном- историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Учитывает межкультурное разнообразие в ходе мировоззренческой оценки происходящих процессов в обществе	Знает межкультурное разнообразие общества	Контрольные вопросы для устного опроса 33-35	Контрольные вопросы для устного опроса 32-35
		Умеет учитывать межкультурное разнообразие общества в деловом общении	Презентация 25	Практические Задания 9
		Владет навыками делового общения в межкультурном и этическом контекстах	Практические задания 11	Практические Задания 9
	УК-5.2. Анализирует современное состояние общества на основе значения истории, а также позиций этики и философских знаний	Знает основы развития общества с позиции этики	Контрольные вопросы для устного опроса 1-32 Тест 5, 8, 9, 15, 33-37, 40, 45, 56, 59, 60 Презентация 12, 18, 19	Зачет (вопросы) 1-31
		Умеет интерпретировать современное состояние общества с позиций этики	Практические задания 3, 5, 7, 8, 9, 10	Зачет (практические задания) 1-8
		Владет навыками анализа исторических фактов, оценка влечений культуры;	Практические задания 3, 5, 7, 8, 9, 10 Презентация 12, 18, 19	Зачет (практические задания) 1-31

ОПК-3. Способен анализировать содержание и объяснять природу экономических процессов на микро- и макроуровне	ОПК-3.1 Анализирует и содержательно объясняет природу экономических процессов на микро и макроуровне	Знать виды и формы делового общения для содержательного объяснения различных процессов	Контрольные вопросы для устного опроса 6, 12, 14-20 Тест 1, 11-13, 24, 25, 27-32, 38, 39. Презентация 21-24 Практическое задание 1	Зачет (вопросы) 1-8
		Уметь содержательно объяснять различные процессы	Презентация 21-24 Практическое задание 1	Зачет (практические задания) 1-8

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ

2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Процедура оценивания происходит с использованием методов тестирования, оценки кейс-заданий, устного опроса и оценки презентаций.

Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа и практических занятиях.

Методическое описание подготовки и проведения тестирования

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических). Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем. На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Так же тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения практического задания

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с заданиями. Время решения практического задания указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгрупп студентами (до 3 человек).

Содержание практических заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения презентации

Темы для изучения и представления их в презентации определяются преподавателем по основным направлениям изучаемой дисциплины. Подготовка к докладу и презентации должна быть оптимальной и не менее 1 недели до занятия. Темы для изучения и презентации студенты выбирают самостоятельно.

Перечень вопросов для проведения круглого стола, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения устного опроса

Устный опрос - средство контроля усвоения учебного материала по темам занятий.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: беседу преподавателя с обучающимся на тему, связанную с изучаемой дисциплиной, и расчетное на выявление объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме (индивидуально или фронтально).

Показатели для оценки устного ответа: 1) знание материала; 2) последовательность изложения; 3) владение речью и профессиональной терминологией; 4) применение конкретных примеров; 5) знание ранее изученного материала; 6) уровень теоретического анализа; 7) степень самостоятельности; 8) степень активности в процессе; 9) выполнение регламента.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо изучить работы отечественных и зарубежных ученых по теме занятия, просмотреть последние аналитические отчеты и справочники, а также повторить лекционный материал.

2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации Зачет-форма промежуточной аттестации по дисциплине.

Промежуточная аттестация студентов очной формы обучения, проводимая в форме зачета, осуществляется до начала экзаменационной сессии по завершении изучения дисциплины (курса) в данном периоде обучения (как правило, во время последнего аудиторного занятия). Зачет проводится за счет часов, отведенных на изучение соответствующей дисциплины (модуля, курса). Результаты зачета определяются на основании результатов текущего контроля успеваемости студента в течение периода обучения.

При промежуточном контроле уровень освоения учебной дисциплины и степень сформированности компетенции определяются оценками «зачтено», «незачтено»:

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ

3.1 Типовые задания для текущего контроля успеваемости

Перечень типовых тестовых заданий

1. Потребность в общении:
 - а) врожденная

- b) приобретённая
 - c) биологически обусловленная
 - d) ни один из ответов неверен
2. Восприятие собеседника через имеющуюся информацию о нём называется эффектом:
 - a) ореола
 - b) первичности
 - c) стереотипа
 - d) новизны
 3. Психологическая роль, которая исполняется при общении с близкими людьми:
 - a) межличностная
 - b) формальная
 - c) внутригрупповая
 - d) индивидуальная
 4. Психологическая позиция "Ребёнка" в общении - это:
 - a) позиция зависимости, безответственности
 - b) позиция равноправия, сотрудничества
 - c) позиция подчинения, влияния, ответственности
 - d) ни один из ответов неверен
 5. Способ убеждения партнёра - это:
 - a) аттракция
 - b) апелляция
 - c) аргументация
 - d) асертивность
 6. Психологическая роль, которая исполняется при установлении широких социальных контактов:
 - a) межличностная
 - b) формальная
 - c) внутригрупповая
 - d) индивидуальная
 7. Уровень общения, на котором один из собеседников стремится подчинить себя другим, называется:
 - a) игровой
 - b) манипулятивный
 - c) стандартизированный
 - d) конвенциональный
 8. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:
 - a) пунктуальности
 - b) правильного выбора места проведения беседы
 - c) интерьера помещения
 - d) установления контакта с партнёром
 - e) первых фраз во время беседы
 - f) использование обращения по имени
 - g) всеотзывы верны
 - h) всеотзывы неверны
 9. В основе закона аргументации и убеждения лежит:
 - a) принуждение
 - b) понимание
 - c) заинтересованность
 10. Психологические роли, которые исполняют партнёры во время деловых переговоров:
 - a) межличностная
 - b) формальная
 - c) внутригрупповая
 - d) индивидуальная
 11. Эффективность общения определяется:
 - a) правильно выбранной дистанцией
 - b) умением владеть эмоциями интонацией и содержанием речи
 - c) всеотзывы верны
 12. Коммуникативные способности:
 - a) врожденные
 - b) приобретенные
 - c) биологически обусловленные
 - d) ни один из ответов неверен
 13. Механизм социальной перцепции, в основе которого умение поставить себя на место собеседника, называется:

- a) стереотипизацией
 - b) идентификацией
 - c) рефлексией
 - d) каузальной атрибуцией
14. Прекращение общения происходит на этапе:
- a) взаимoinформирования
 - b) взаимоотключения
 - c) взаимонаправленности
 - d) взаимоотражения
15. Уровень общения, на котором происходит обмен духовными ценностями, называется:
- a) игровой
 - b) духовный
 - c) стандартизированный
 - d) конвенциальный
16. Compliment оценивает:
- a) реальные (объективные) достоинства собеседника
 - b) незначительное преувеличение достоинств собеседника
17. Публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения – это:
- a) полемика
 - b) дебаты
 - c) диспут
 - d) дискуссия
18. Уровень общения, на котором собеседники стремятся к сотрудничеству, называется:
- a) игровой
 - b) деловой
 - c) стандартизированный
 - d) примитивный
19. Вневербальной коммуникации реализуется:
- a) перцептивная функция
 - b) коммуникативная функция
 - c) интерактивная функция
 - d) ни один из ответов неверен
20. Вербальной коммуникации реализуется:
- a) перцептивная функция
 - b) коммуникативная функция
 - c) интерактивная функция
 - d) ни один из ответов неверен
21. Выбор психологической роли определяется:
- a) социальным положением
 - b) поведением человека
 - c) ситуацией общения
 - d) ни один из ответов неверен
22. Психологическая позиция “Родителя” в общении – это:
- a) позиция зависимости, безответственности
 - b) позиция равноправия, сотрудничества
 - c) позиция подчинения, влияния, ответственности
 - d) ни один из ответов неверен
23. Психологическая позиция “Взрослого” в общении – это:
- a) позиция зависимости, безответственности
 - b) позиция равноправия, сотрудничества
 - c) позиция подчинения, влияния, ответственности
 - d) ни один из ответов неверен
 - e) Публичный спор, при котором имеет место конфронтация, противостояние сторон – это: полемика
 - f) дебаты
 - g) диспут
 - h) дискуссия
24. Самый результативный уровень общения
- a) игровой
 - b) деловой
 - c) стандартизированный
 - d) примитивный
25. Общение – это

- a) состояние
 - b) процесс
 - c) свойство
 - d) качество
26. Выбор дистанции зависит от:
- a) настроения
 - b) характера человека
 - c) ситуации общения
 - d) ни один из ответов неверен
27. Успех общения достигается, если человек:
- a) имеет желание или цели общения
 - b) владеет информацией
 - c) имеет навыки общения
 - d) все ответы верны
28. Психологическая роль, которая исполняется при общении коллегам по работе
- a) межличностная
 - b) формальная
 - c) внутригрупповая
 - d) индивидуальная
29. Обмен информацией происходит на этапе:
- a) взаимноинформирования
 - b) взаимного отключения
 - c) взаимонаправленности
 - d) взаимного отражения
30. Какие условия при проведении деловой беседы необходимо учитывать:
- a) этические нормы и правила
 - b) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия
 - c) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседе
 - d) все позиции верны
 - e) все позиции неверны
31. Аргументы применяют с целью:
- a) защиты своих взглядов и мнений
 - b) доказательства своего превосходства
 - c) уговор партнера что-либо сделать
32. Определите последовательность этапов деловой беседы:
- a) аргументирование выдвигаемых положений
 - b) начало беседы
 - c) принятие решения
 - d) завершение беседы
 - e) информирование партнеров
33. Для выражения положительного отношения к человеку используются определенные этикетные формы. Укажите лишнее
- a) Скатертью дорожка
 - b) У вас прекрасный вкус
 - c) Какой вы добрый человек
 - d) Вы такой хороший специалист
34. При разговоре по телефону должны соблюдаться определенные этикетные формулы. Как первый сигнал к разговору НЕ может употребляться выражение:
- a) Это кто?
 - b) Вас слушают!
 - c) Да!
35. Алло! В деловом телефонном общении, подняв телефонную трубку (звонят вам), выскажете:
- a) «Компания «Спаскиеворота», добрый день!»
 - b) «Да» «Слушаю вас»
 - c) «Говорите»
36. Первый вручает свою визитную карточку...
- a) Старший по должности
 - b) Младший по должности
37. Замечание в адрес подчиненного, связанное с неудачно выполненной работой, нужно сделать:
- a) в устной форме наедине с подчиненным
 - b) по телефону
 - c) в письменной форме

- d) вустнойформевприсутствииколлег
38. Вставьтепропущенноесловоследующийтекст:Процессвосприятиядругихлюдей,социальныхгрупп,большихсоциальныхобщностей-это социальная.....
39. Эффектмежличностноговосприятияделитсяна:(несколькоответов)
- эффектпервоговпечатления(установки)
 - эффектконтраста
 - эффектореола
 - эффектповальногоувлечения
 - эффектпервичностииновизны
 - эффектстереотипизации
40. Социальнаярольвсегданесетнасебепечать:
- общественнойоценки
 - экономическойстабильности
 - межличностныхотношений
41. Уязвимыеместавкаком-либоканалекоммуникации-это:
- коммуникативныебарьеры
 - аксиальныйкоммуникативныйпроцесс
 - социальнаяориентация
42. Какитипыинформациимогутисходитьоткоммуникатора?(несколькоответов)
- побудительная
 - знаковая
 - беззнаковая
 - констатирующая
43. Вставьтепропущенноесловоследующийтекст:Суть.....процессавзаимноеинформированиесовместное постижение предмета.
44. Согласиекаждойсторонывравноймереотступитьотсвоейпрежнейпозициисцелью ихсближения-это
- компромисс
 - солидарность
 - кооперация
 - договоренность
45. Наличиепротивоположныхтенденцийусубъектоввзаимодействия,проявляющихсявихдействиях-это
- разногласие
 - конфликт
 - конкуренция
 - кооперация
46. Какиебосновныхэмоцийнаиболеечастовыражаютсяучеловекаприпомощимимическихсредств?(несколькоответов)
- тоска
 - страх
 - разочарование
 - грусть
 - радость
 - гнев
 - отвращение
 - удивление
 - сомнение
47. Ктопервыйизучалвыражениеэмоцийучеловекаиживотных?
- А.Пиз
 - М.Аргайл
 - Ч.Дарвин
48. Организациявзаимодействиямеждуобщающимисяиндивидами-это
- интерактивнаясторонаобщения
 - коммуникативнаясторонаобщения
 - перцептивнаясторонаобщения
49. Ктоавторцитаты:"Общение-этоединственнаяроскошь,котораяестьчеловека"?
- З.Фрейд
 - А.Толстой
 - А.Сент-Экзюпери
50. Сообщения,которыечеловекпосылаетответнасообщениядругого,-это
- кодирование
 - ответнаяреакция
 - обратнаясвязь

- d) критика
51. Тенденция переносить предварительно полученную благоприятную или неблагоприятную информацию о каком-либо человеке на реальное его восприятие - это
- эффект ореола
 - эффект стереотипизации
 - эффект контраста
 - эффект установки
52. Вербальная коммуникация использует качества знаковой системы (несколько ответов)
- жесты
 - человеческую речь
 - пантомиму
 - миимику
 - естественный звуковой язык
53. Согласно теории Э. Холла, социальное расстояние приближения человека к партнеру - это а) 45-120 см
- 120-400 см
 - 0-45 см
 - 400-7500 см
54. Что входит в структуру общения? (несколько ответов)
- социальная перцепция
 - коммуникация
 - интеракция
 - детерминация
 - социодинамика
55. Передача одним выступающим информации разного уровня в ходе общения широкой аудитории - это
- деловые переговоры
 - деловое совещание
 - деловая беседа
 - публичное выступление
 - дискуссия
56. Золотое правило этики делового общения: "Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель" - относится к
- этике делового общения "сверху-вниз"
 - этике делового общения "снизу-вверх"
 - этике делового общения "по горизонтали"
57. Жесты, мимика и пантомимика - это средства общения:
- оптико-кинетические
 - паралингвистические
 - экстралингвистические
 - пространственно-временные
58. Произношение, тембр, высота и громкость голоса относятся к средствам общения:
- оптико-кинетическим
 - паралингвистическим
 - экстралингвистическим
 - пространственно-временным
59. Другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний при стиледательности:
- демократическом
 - авторитарном
 - либеральном
 - попустительском
60. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение
- доброжелательность;
 - порядочность;
 - тактичность;
 - уважительность;
 - эгоизм

Критерии шкалы оценки

Количество правильных

ответов: Менее 52% -

«неудовлетворительно» 53-70% -

«удовлетворительно»
71-85% – «хорошо»
86-100% – «отлично»

Перечень типовых практических заданий

Задание 1.

Прочитай ситуацию. Проанализируй эффективность делового общения участников ситуации и ответь на вопросы к концу задания.

«На заводе по производству двигателей представитель рабочих приходит к управляющему и говорит: «Я благодарен вам, что вы нашли время встретиться со мной. Я хотел поговорить с вами о проблеме, которая возникла у рабочих относительно новых правил. Составленный распорядок работы несправедлив по отношению к рабочим ночной смены. На дневной смене рабочим позволено собирать компоненты двигателя не полностью, а самое трудное и утомительное задание остается для ночной смены. Мы хотели бы обдумать, каким образом можно пересмотреть этот производственный распорядок...»

Управляющий, перебивая: «Можете дальше не продолжать. Вы и ваши рабочие участвовали в разработке производственного распорядка и правил. Я лично участвовал в переговорах по поводу распорядка работы. Я выслушал ваших людей и сам подготовил эти правила. Вы хотите сказать, что я сделал ошибку?»

«Нет, но...»

«Вы считаете, что я несправедлив?»

«Конечно, нет, но думаю, что нынешний распорядок привел к последствиям, которые никто из нас не мог предусмотреть, и...»

«Послушайте, был бы назначен этот завод, чтобы наладить производство после нескольких лет спада, и это сделал.

Ваши рабочие удовлетворены лучшими условиями работы и увеличившейся зарплатой, поскольку новые правила подняли производительность труда на заводе. А теперь вы хотите начать все сначала и подвергнуть риску все, чего мы достигли, из-за нескольких незначительных жалоб? Вы, что, принимаете меня за глупца? Не хочу слышать больше нислова!»

Вопросы:

1. Определите, какие цели рассчитывал достичь рабочий, а какие управляющий в данной ситуации.
2. Были ли нарушены принципы делового общения управляющим? Если да, то какие?
3. Какой стиль общения был выбран рабочим в данной беседе?

Какой стиль общения продемонстрировал управляющий?

4. Какие функции делового общения были реализованы в беседе управляющего и рабочего. Обоснуйте ответ.
5. Определите, соблюдались ли правила делового общения рабочим? Управляющим? Если не соблюдались, то какие?
6. Определите теоретические основы осуществления деловой коммуникации.

Задание 2.

Изучите требования к составлению резюме для работодателя полюбому источнику. Составьте резюме себе, используя следующую схему:

Личные сведения:

Ф.И.О.

возраст (год

рождения) семейное

положение адрес, телефон

он

Образование (в обратном хронологическом порядке)

год окончания, название учебного заведения, специальность,

квалификация Дополнительное образование (если есть и необходимо для требуемой должности)

Опыт работы (в обратном хронологическом порядке)

год, название организации, должность, основные обязанности

Дополнительные сведения (владение иностранными языками, навыки работы на компьютере и программного обеспечения, которыми владеете, общественная деятельность, наличие водительских прав)

О себе: интересы, личностные качества.

Задание 3.

Прочитай текст. Как национальные особенности делового общения в нем отражены? Насколько описанная ситуация соответствует российским традициям? Наша семья жила тогда в Нью-Йорке... Мне было десять лет. Отец платил мне 50 центов в неделю за то, что я убиравался по субботам и чистил ботинки всем членам семьи —

карманные деньги нужно было заработать. Но я хотел большего, и для этого следовало найти работу, поскольку на любую просьбу увеличить размер моего еженедельного пособия отец отвечал: «Деньги не растут на дереве, их надо зарабатывать». И я нанялся к Сэму, владельцу магазинчика за углом — стал разносчиком газет. Приходилось вставать в полшестого утра, чтобы

успеть прийти к шести... К семи требовалось сдать Сэму пустую сумку. Однажды проспал. Примчавшись в киоск, обнаружил,

что Сэма нет, он сам пошел разносить газеты. Дождавшись его возвращения, стал извиняться: «Сэм, прости меня, у нас были гости, я поздно лег, что-то случилось с будильником...». Сэм похлопал меня по плечу и сказал: «Да не бери ты в голову, Билли! Нет проблем. Но когда в следующий раз проспишь, лучше не приходи совсем. Понимаешь, тут есть паренек, он очень хочет натвоем месте. Эта работа ему очень нужна, понял?» Я понял. Сэм не стал ругать меня, читать нотации. Но он преподал мне простой и ясный урок на всю жизнь: либо ты держишься на плаву, либо тонешь. (В. Познер. Урок взросления.)

Задание 4.

Осуществите подбор психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников организации, охрану психологического здоровья индивидов и групп в ходе делового общения. Дайте характеристику технологий в виде сводной таблицы.

Задание 5.

Дайте развернутый ответ на вопрос: какие нарушения деловой этики здесь присутствуют? Оцените диалог по служебному телефону:

- Да.
- Здравствуйте!
- Да!
- Это Таня?
- Да.
- Это Саша Скворцов. Так мы вечером встречаемся, как договорились?
- Это не Таня, это Валя.
- Ноя же спрашивал Таню.
- Ну, значит, я непоняла. А Таня сегодня не работает.

Задание 6.

Проведите анализ следующей ситуации:

Мария – сотрудница медицинского центра. Она оканчивает аспирантуру, ее профессионализм высоко ценят в коллективе. Медицинский центр расширяется, и Мария предлагает главврачу центра взять на работу свою подругу Людмилу. Собеседование главврача с Людмилой, начавшись с сугубо профессиональных вопросов, очень быстро перешло в душевный разговор о «жизни» (воспоминание о годах учебы, поиск возможных общих знакомых в медицинских кругах, проблемы «отцов и детей» и т.п.). В итоге главврач принял решение о приеме Людмилы на работу. Какие из механизмов влияния социальной перцепции повлияли на решение главврача?

Задание 7.

Проведите анализ ситуации.

Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 минут вызвали себе в кабинет подчиненного для выяснения причины частых опозданий на работу, но саминеожиданно опоздала на 15 минут. 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 8.

Проведите анализ ситуации.

Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мнe руки и снизить мой авторитет среди сотрудников. Посоветуйте, как мне быть?

Задание 9.

Проведите анализ ситуации.

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?

Задание 10.

Проведите анализ ситуации, ответьте на вопрос в конце задания.

В некоей фирме в одном кабинете располагались рабочие места двух сотрудниц: совсем молодой Нины и женщины средних лет Лидии Васильевны.

Однажды случилась неприятность: из стола Нины украли деньги. Пропажа обнаружилась вечером, после ухода Лидии Васильевны.

На следующий день Нина, естественно, рассказала коллеге про свою беду, высказав при этом с десяток подозрений. Вообще-то деньги мог взять кто угодно, потому что, выходя ненадолго, дверь кабинета обычно не запирали.

Реакция Лидии Васильевны удивила Нину: она выслушала все очень сдержанно, что было на нее совсем не похоже. А через несколько дней Лидия Васильевна потихоньку, ничего не объясняя, перебралась в другое помещение. Нина недоумевала, пока секретарь шефа не объяснила ей, в чем дело. Оказывается, Лидия Васильевна решила, что Нина подозревает ее в краже, а своим рассказом о пропаже денег пыталась ее «расколоть». Обидевшись насмерть, она поделилась начальниками добилась переезда в другой кабинет.

Чуть позже директор вызвал к себе Нину и в доверительной беседе сообщил, что ее коллега очень обижена и больше не желает иметь с ней никаких отношений. Он, конечно, пытался ее разубедить, но лучше Нине постараться самой это сделать. Кто и в чем неправ?

Задание 11.

Чем вызваны причины непонимания в следующей ситуации межкультурного общения?

Русский предприниматель в беседе со своим американским коллегой обратился к тому со следующими словами: “Я был в одной фирме и забросил там удочку насчет твоего предложения”. Американец был в недоумении и не знал, как реагировать на слова своего партнера.

Критерии шкалы оценки практических заданий

Оценка	Критерии
Отлично	Практическое задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, студент(ы) приводит(подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественного сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее(их) возникновения. В случае ряды явленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета - презентации по выполнению практического задания сделан структурированный и детализированный анализ, представлены возможные варианты решения (3-5), четко аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.
Хорошо	Практическое задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) не приводит(не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблему, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентация выполненного задания не очень структурирована. При письменном отчете по выполнению практического задания сделан неполный анализ, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могут быть выбраны авторостепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения - 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.
Удовлетворительно	Практическое задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения. Собственная точка зрения на решение задания не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает ступором или не отвечает совсем. Подготовленная

	презентация выполненного задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению задания не сделан детальный анализ задания, далеко не все факты учтены, для решения выбран авторская, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.
Неудовлетворительно	Практическое задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе, изложение устное или письменно не структурировано. Если решение обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в задании.

Перечень типовых тем презентаций

1. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.
2. Виды формы делового общения. Деловая беседа, приемы влияния на партнера.
3. Речевые аспекты переговорного процесса.
4. Стили и особенности ведения деловых переговоров.
5. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств.
6. Невербальные особенности делового общения.
7. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.
8. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
9. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение.
10. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.
11. Детерминация поведения личности в деловом общении.
12. Этапы делового общения, особенности поведения на каждом из них.
13. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс.
14. Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового общения.
15. Социально-психологический климат коллектива и его влияние на деловые отношения.
16. Проблемы лидерства и деловые отношения.
17. Стресс и его влияние на процесс делового общения.
18. Этика делового общения: общие принципы и образцы поведения.
19. Эtiquette культуры делового общения.
20. Правила общения по телефону.
21. Деловые совещания: подготовка, проведение, принятие решений.
22. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.
23. Презентация как вид делового общения.
24. Виды социально-психологического взаимодействия в процессе осуществления деловой коммуникации.
25. Национальные особенности невербальной коммуникации

Критерии шкалы оценки презентации

Оценка	Критерии
Отлично	<i>Отлично</i> ставится, если содержание работы полностью соответствует заданию. Студент демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять презентацию. Полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Содержание работы полностью соответствует выбранной тематике. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Студент продемонстрировал полном объеме: необходимые знания и умения; умение пользоваться нормативной, справочной и специальной литературой; обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; способность представлять результаты исследования в творческой форме; обоснование возможности практического использования полученных данных. Продемонстрирован личный вклад студента в работу. Оформление презентации в целом отвечает установленным требованиям.

Хорошо	<i>Хорошо</i> ставится, если содержание работы достаточно полностью соответствует заданию. Студент демонстрирует знание учебного материала, умение успешно выполнить презентацию, усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Достаточно полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по
---------------	---

	<p>требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражено в знаполученных данных, выводы достаточно обоснованы. Оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний учебного материала и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. Достаточно обоснованы возможности практического использования полученных данных. Достаточно продемонстрирован личный вклад студента в работу. Оформление работы отвечает установленным требованиям.</p>
Удовлетворительно	<p>При <i>удовлетворительном</i> ответе содержание работы недостаточно полностью соответствует теме презентации. Студент демонстрирует недостаточное освещение заданной темы, допущены погрешности и неточности, допускает одну существенную ошибку, но обладающим необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя. Недостаточно освещает заданную тему, её актуальности и новизну. Научная терминология используется недостаточно, выводы недостаточно обоснованы. Студент обнаруживший знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой. Личный вклад студента в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечает установленным требованиям.</p>
Неудовлетворительно	<p>При <i>неудовлетворительном</i> ответе содержание работы не соответствует теме презентации. Выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении презентации. Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательного учреждения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. В работе продемонстрирован низкий уровень знаний, допущены большие неточности, наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии, нет выводов, ограничен объем творческого продукта. Оформление работы не отвечает установленным требованиям.</p>

Типовые вопросы для устного опроса

1. Деловое общение. Методология делового общения. Феноменология делового общения.
2. Сущность, основные понятия, структура делового общения.
3. Основные виды и формы делового общения.
4. Коммуникативно-информационная сторона делового взаимодействия.
5. Технология делового общения. Формы делового общения.
6. Суть содержания основных понятий: деловая беседа, деловое совещание, публичное выступление, переговорный процесс и др.
7. Речевые (вербальные) деловые коммуникации и деловая культура.
8. Невербальные деловые коммуникации в деловом общении.
9. Специфика восприятия человека человеком. Барьеры в общении.
10. Невербальные проявления в общении. Жесты, мимика, характеристики голоса в процессе делового общения.
11. Конфликтные ситуации и этика делового общения.
12. Понятие «конфликтная ситуация» в деловом общении. Классификация и особенности профессиональных деловых конфликтов.
13. Непосредственное и дистантное общение.
14. Понятия: спор, дискуссия, полемика в деловом общении.
15. Особенности характеристики профессионального общения по телефону.
16. Деловая переписка (деловое письмо, факс).
17. Имидж делового человека.
18. Имидж, стиль делового человека. Одежда, аксессуары, манеры и др.
19. Психология лидерства и деловое общение.
20. Специфика общения руководителя. Мотивационное общение. Манипулятивное общение.
21. Технологии создания команды и командообразование.
22. Основные понятия: команда, группа, коллектив и др.
23. Механизмы создания группы или команды.
24. Специфика работы в команде. Ролевые функции.
25. Сплоченность и толерантность в группе.
26. Понятие: «командный дух», «толерантность», «сплоченность группы». Механизмы и приемы сплочения группы (команды)

27. Формальное и неформальное деловое общение.
28. Тренинг коммуникативной компетентности.
29. Отработка навыков эффективного конструктивного взаимодействия.
30. Формирование умений выстраивать профессиональные коммуникации.
31. Тренинг делового и профессионального общения
32. Игры, приемы и упражнения, направленные на закрепление навыков делового и профессионального общения
33. Культура межнационального общения: элементы, проблемы, принципы формирования
34. Специфики национальной культуры в деловой коммуникации
35. Как влияет на межкультурную деловую коммуникацию восприятие времени представителями разных национальных культур

3.2 Типовые задания для промежуточной аттестации

Вопросы для промежуточной аттестации

1. Понятие обобщения, его функция и виды.
2. Структура общения. Функции общения. Виды общения.
3. Теоретические основы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
4. Восприятие и понимание в процессе общения.
5. Механизмы социальной перцепции и их характеристика.
6. Роль ролевых ожиданий. Тактибестактность.
7. Индивидуально-психологические особенности личности собеседника и их влияние на общение.
8. Психологическая структура личности и общение.
9. Этапы коммуникативного процесса и их характеристика.
10. Уровни коммуникативного общения и их характеристика.
11. Сравнительная характеристика продуктивных уровней общения.
12. Сравнительная характеристика непродуктивных уровней общения.
13. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия в межличностном деловом общении.
14. Психологические приемы формирования личностных отношений.
15. Ролевое поведение в общении.
16. Вербальная и невербальная коммуникация, их взаимодействие.
17. Деловое общение, его виды и формы.
18. Парирование замечаний собеседников.
19. Деловые переговоры как форма делового общения.
20. Техника и тактика аргументирования.
21. Формирование переговорного процесса.
22. Особенности приёма публичного выступления.
23. Национальные стили ведения деловых переговоров.
24. Культура речи делового человека.
25. Спор, его виды, психологические особенности
26. Психологические приемы убеждения в споре.
27. Виды, методы и приемы влияния в деловом общении.
28. Психологическая структура личности и практика делового общения.
29. Барьеры, возникающие в общении.
30. Этика и этикет в деловом общении.
31. Техника ведения деловых переговоров. Методы аргументации и подготовки к переговорам.
32. Национальные особенности невербальной коммуникации
33. Национальные особенности и этикет деловых коммуникаций
34. Национальный стиль вербальной коммуникации
35. Национальный стиль невербальной коммуникации

Практические задания для промежуточной аттестации

Задание 1

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 2

Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 3

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 4

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту? Задание 5

Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- 3) принять предложение;
- 4) выслать новые каталоги;
- 5) принять посетителя.

Задание 6

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 7

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Задание 8

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как ему нужно слушать?

Задание 9.

Ниже дано описание ошибки межкультурной коммуникации из опыта преподавателя. Определите разновидность этой ошибки, и подробно опишите причину, лежащую в ее основе и корящуюся в различии культур:

«Однажды на занятии с зарубежными студентами я решила продемонстрировать коллективистский менталитет русской культуры на материале фразеологизмов русского языка. Я привела пословицы «Семеро одного не ждут», «На миру и смерть красна» и другие. Вдруг мне вспомнился любопытный прецедентный текст, который неожиданно всплыл в моем сознании из далекого детства: «Гуртом легко и батьку бить». Не подозревая подвоха, я привела эту пословицу. Студентка из Кореи терпеливо выяснила, кто такой «батька» и что значит «гуртом». Когда ей стал ясен смысл сказанного, ее лицо густо покраснело, а в глазах появилось выражение «священного» ужаса. Тут я поняла, что совершила непростительную оплошность».

Критерии шкалы оценки зачета

	Оценка
«Зачтено»	выставляется, если студент успешно выполнил более 70% заданий для текущего контроля успеваемости.
«Незачтено»	выставляется, если студент не выполнил более 70% заданий для текущего контроля успеваемости