

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  
Квалификация выпускника Бакалавр  
Форма обучения очная, заочная

год начала подготовки – 2022

Разработана  
канд. пед. наук, доц. кафедры СГД  
Е.В. Смирнова  
Рекомендован  
на заседании кафедры СГД  
от «23» мая 2022 г.  
протокол № 11  
Зав. кафедрой Е.В. Смирнова  
Одобен  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «23» мая 2022 г.  
протокол № 9  
Председатель УМК Т.В. Поштарева

Согласована  
зав. кафедрой финансов, налогов  
и бухгалтерского учета  
Н.В. Снегирева

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	14
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	15
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	16

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины «Деловое общение» является повышение уровня профессиональной компетентности и психологической культуры личности будущих специалистов в различных сферах и ситуациях 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 и 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 и 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	<b>Знает</b> межкультурное разнообразие общества
		<b>Умеет</b> учитывать межкультурное разнообразие общества в деловом общении
		<b>Владет</b> навыками делового общения в межкультурном и этическом контекстах
	УК-5.2. Анализирует современное состояние общества на основе знания истории, а также с позиций этики и философских знаний	<b>Знать</b> основы развития общества с позиции этики
		<b>Уметь</b> интерпретировать современное состояние общества с позиций этики
		<b>Владеть</b> навыками анализа исторических фактов, оценки явлений культуры;
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	<b>Знать</b> виды и формы делового общения для содержательного объяснения различных процессов
		<b>Уметь</b> содержательно объяснять различные процессы

## 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
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
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		
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>88</b>	<b>88</b>
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, подготов как лабораторными практическим занятиям, коллоквиумами т.д.)	88	88
Подготовка к аттестации		
<b>Общий объем, час</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

#### ОЗФО

Вид учебной работы	Всего часов	Триместр
		2
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>16</b>	<b>6</b>
В том числе:		
6) Занятия лекционного типа (ЛК)	8	8
Из них		
– лекции	8	8
7) Занятия семинарского типа(ПЗ)	8	8
Из них		
– семинары (С)	8	8
– практические занятия (ПР)		
– лабораторные работы (ЛР)		
8) Групповые консультации		
9) Индивидуальная работа		
10) Промежуточная аттестация		
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>92</b>	<b>92</b>
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, подготов как лабораторными практическим занятиям, коллоквиумами т.д.)	92	92
Подготовка к аттестации		
<b>Общий объем, час</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
Форма промежуточной аттестации	<b>Зачет</b>	<b>Зачет</b>

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (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, лично-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. 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 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 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 встречи и рассадки 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. Ограничители, существующие в вопросах подарков в странах Востока и Запада. Особенности делового этикета зарубежных стран. Деловая этика в менеджменте.</p>
5.	Деловые документы 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-оферта, письмо-запрос, письмо-рекламация и др.).</p> <p>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
3.	Риторика и культура речи	20	2	2		-	16

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

№ раздела (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	№ раздела (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	№ раздела (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

№ раздела (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
	<b>Общий объем, час</b>	<b>88</b>	<b>76</b>

#### 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

##### Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой 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 образовательных технологий в рамках ЭИОС для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

#### **Интерактивные и активные образовательные технологии**

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные 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. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

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

### **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **8.1. Основная литература**

- 1) 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»
- 2) 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»
- 3) 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»

#### **8.2. Дополнительная литература**

- 1) Богданова Ю.З. Тренинг профессионально-ориентированных риторике, 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»
- 2) Джурицкий А.Н. Педагогика межнационального общения. Поликультурное воспитание в России и за рубежом (сравнительный анализ) [Электронный ресурс]: учебное пособие/Джурицкий А.Н.—Электрон. текстовые данные.—Саратов: Вузовское образование, 2017.—153с.—Режим доступа: ЭБС «IPRbooks»
- 3) 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»



#### **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 Open Access Journals (DOAJ) - <https://doaj.org/>

#### **8.5. Информационные справочные системы**

1С: 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**

Аудиторные занятия планируются в рамках такой образовательной технологии, как проблемно-ориентированный подход с учетом профессиональных и личностных особенностей обучающихся. Это позволяет учитывать исходный уровень знаний обучающихся, а также существующие технические возможности обучения.

Методологической основой преподавания дисциплины являются научность и объективность.

Лекция является первым шагом подготовки студентов к практическим занятиям. Проблемы, поставленные в ней, на практическом занятии приобретают конкретное выражение и решение.

Преподаватель на вводной лекции определяет структуру дисциплины, поясняет цели и задачи изучения дисциплины, формулирует основные вопросы и требования к результатам освоения. При проведении лекций, как правило, выделяются основные понятия и определения.

На первом занятии преподаватель доводит до обучающихся требования к текущей и промежуточной аттестации, порядок работы в аудитории и нацеливает их на проведение самостоятельной работы с учетом количества часов, отведенных на нее учебным планом и рабочей программой по дисциплине.

#### *Методические указания для подготовки к лекции*

Аудиторные занятия планируются в рамках такой образовательной технологии, как проблемно-ориентированный подход с учетом профессиональных и личностных особенностей обучающихся. Это позволяет учитывать исходный уровень знаний обучающихся, а также существующие технические возможности обучения.

Методологической основой преподавания дисциплины являются научность и объективность.

Лекция является первым шагом подготовки студентов к практическим занятиям. Проблемы, поставленные в ней, на практическом занятии приобретают конкретное выражение и решение.

Преподаватель на вводной лекции определяет структуру дисциплины, поясняет цели и задачи изучения дисциплины, формулирует основные вопросы и требования к результатам освоения. При проведении лекций, как правило, выделяются основные понятия и определения. При описании закономерностей обращается особое внимание на сравнительный анализ конкретных примеров.

На первом занятии преподаватель доводит до обучающихся требования к текущей и промежуточной аттестации, порядок работы в аудитории и нацеливает их на проведение самостоятельной работы с учетом количества часов, отведенных на нее учебным планом и рабочей программой по дисциплине.

Рекомендуя литературу для самостоятельного изучения, преподаватель поясняет, каким образом максимально использовать возможности, предлагаемые библиотекой АНО ВО СКСИ, в том числе ее электронными ресурсами, а также сделает акцент на привлечение ресурсов сети Интернет и профессиональных баз данных для изучения практики.

Выбор методов и форм обучения по дисциплине определяется:

- общими целями образования, воспитания, развития и психологической подготовки обучающихся;
- особенностями учебной дисциплины и спецификой ее требований к отбору дидактических методов;
- целями, задачами и содержанием материала конкретного занятия;
- временем, отведенным на изучение того или иного материала;
- уровнем подготовленности обучающихся;
- уровнем материальной оснащенности, наличием оборудования, технических средств.

Лекции дают обучающимся систематизированные знания по дисциплине, концентрируют их внимание на наиболее сложных и важных вопросах.

Лекции обычно излагаются в традиционном или в проблемном стиле. Проблемный стиль позволяет стимулировать активную познавательную деятельность обучающихся и их интерес к дисциплине, формировать творческое мышление,



прибегать к противопоставлениям и сравнениям, делать обобщения, активизировать внимание обучающихся путем постановки проблемных вопросов, поощрять дискуссию. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть того или иного явления или процессов, выводы и практические рекомендации.

В конце лекции делаются выводы и определяются задачи на самостоятельную работу. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть того или иного явления или процессов, научные выводы и практические рекомендации. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов:

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используются при подготовке к и практическим занятиям. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

#### *Методические указания по подготовке к практическим занятиям*

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

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 вкупе с творческой 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.

#### *Методические указания по выполнению практических заданий*

Ответы на вопросы проблемного характера

В процессе выполнения практических заданий, которые предполагают подготовку ответа на вопрос проблемного характера, мотивирующего студента к размышлению по поводу определенной проблемы или содержат требование прокомментировать высказывание того или иного мыслителя, следует придерживаться следующего алгоритма работы:

- 1) Необходимо определить ключевую проблему, содержащуюся в вопросе, и сформулировать ее суть;
- 2) Раскрыть свое понимание (интерпретацию высказанной идеи);
- 3) Обосновать и аргументировать собственную точку зрения по данному вопросу.

Выполнение подобных дидактических задач, содержащих определенную проблемную ситуацию, требующую непосредственного разрешения, активизирует процесс мышления, побуждая к аналитической деятельности, к мобилизации знаний, умения размышлять. Вхождение в процесс поиска решения придает вновь приобретаемому знанию личностный смысл и значение, способствует переводу из мировоззренческого плана восприятия в сферу формирования внутренних убеждений и активизации принципа деятельностного отношения к действительности.

#### *Методические указания по организации самостоятельной работы обучающегося*

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку обучающегося к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний обучающегося, развитие аналитических навыков

по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы обучающегося с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется обучающимся по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы обучающихся без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительно, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

#### *Методические указания по изучению специальной методической литературы и анализа научных источников*

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность обучающемуся сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов обучающийся будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном в ФОС перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм: медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного; выделить ключевые слова в тексте; постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

#### *Методические указания по подготовке к тестированию*

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест.

– Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

– Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более 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 ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела 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 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность описок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум 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 уверенности 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 устному опросу*

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

#### *Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации*

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

Промежуточная аттестация по дисциплине в форме зачета определяются на основании результатов текущего контроля успеваемости студента в течение периода обучения.

На промежуточной аттестации определяется качество и объем усвоенных студентами знаний, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановки цели и выбору путей ее достижения, а также умение работать с нормативными документами в рамках дисциплины. Она может проводиться в устной или письменной формах. Форму проведения определяет кафедра.

Подготовка к промежуточной аттестации – процесс индивидуальный. Тем не менее, существуют некоторые правила, знания которых могут быть полезны для всех. Залогом успешной сдачи промежуточной аттестации является систематическая работа над учебной дисциплиной в течение семестра. Подготовку желательно вести, исходя из требований программы учебной дисциплины.

Целесообразно пошаговое освоение материала, выполнение различных заданий по мере изучения соответствующих содержательных разделов дисциплины. Если, готовясь к промежуточной аттестации, вы испытываете затруднения, обращайтесь за советом к преподавателю, тем более что при систематической подготовке у вас есть такая возможность.

Готовясь к промежуточной аттестации, лучше всего сочетать повторение теоретических вопросов с выполнением практических заданий. Требования к знаниям студентов определены федеральным государственным образовательным стандартом и рабочей программой дисциплины.

Цель промежуточной аттестации – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных познаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации, дефиниций и категорий права. Оценке подлежат правильность и грамотность речи студента, а также его достижения в течение семестра.

Дополнительной целью промежуточной аттестации является формирование у студентов таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, принципиальность, самостоятельность. Таким образом, проверяется

сложившаяся у студента система знаний по дисциплине, что играет большую роль в подготовке будущего специалиста, способствует получению им фундаментальной и профессиональной подготовки.

При подготовке к промежуточной аттестации важно правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть на качественно высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Во время подготовки к студентам также систематизируют знания, которые они приобрели при изучении основных тем курса в течение триместра. Это позволяет им уяснить логическую структуру дисциплины, объединить отдельные темы в единую систему, увидеть перспективы ее развития.

Самостоятельная работа по подготовке к промежуточной аттестации во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на зачет, так, чтобы за предоставленный для подготовки срок он смог равномерно распределить приблизительно равное количество вопросов для ежедневного изучения (повторения). Важно, чтобы один последний день (либо часть его) был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов в целом. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить усвоение материала.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации дисциплины требуется следующее материально-техническое обеспечение:

- для проведения занятий лекционного типа – учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, ноутбук.
- для проведения занятий семинарского типа - учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, ноутбук.
- для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации - учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, ноутбук.
- для самостоятельной работы обучающихся - аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Организации.

## **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.

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, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
  - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
  - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
  - индивидуальное 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, прочесть 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 воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;
  - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

– .

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

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО  
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ 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

Код и наименование 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 социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Учитывает межкультурное разнообразие в ходе мировоззренческой оценки происходящих процессов в обществе	<b>Знает</b> межкультурное разнообразие общества	Контрольные вопросы для устного опроса 33-35	Контрольные вопросы для устного опроса 32-35
		<b>Умеет</b> учитывать межкультурное разнообразие общества в деловом общении	Презентация 25	Практические задания 9
		<b>Владеет</b> навыками делового общения в межкультурном и этическом контекстах	Практические задания 11	Практические задания 9
	УК-5.2. Анализирует современное состояние общества на основе знания истории, а также с позиций этики и философских знаний	<b>Знать</b> 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
		<b>Уметь</b> интерпретировать современное состояние общества с позиций этики	Практические задания 3, 5, 7, 8, 9, 10	Зачет (практические задания) 1-8
		<b>Владеть</b> навыками анализа исторических фактов, оценки явлений культуры;	Практические задания 3, 5, 7, 8, 9, 10 Презентация 12, 18, 19	Зачет (практические задания) 1-31

ОПК-3. Способен анализировать и содержательно объяснять природу экономических процессов на микро-и макроуровне	ОПК-3.1Анализирует и содержательно объясняет природу процессов на микро и макроуровне	<b>Знать</b> 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 Практические задания 1	Зачет (вопросы) 1-8
		<b>Уметь</b> содержательно объяснять различные процессы	Презентация 21-24 Практические задания 1	Зачет (практические задания) 1-8

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

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

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося.

Постоянный текущий контроль (после изучения каждой темы) позволяет обучающемуся систематизировать знания в разрезе отдельных тем дисциплины.

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях.

#### **Методическое описание подготовки и проведения процедуры 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. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ 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 ситуационных задач (кейсов) / и практического задания**

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

Содержание кейсов и 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 представление их в презентации определяется преподавателем по основным направлениям изучаемой дисциплины. Подготовка к докладу и презентации должна быть оптимальной и 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**

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

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

### **2.1. 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, вовремя последнего аудиторного занятия). Зачет проводится за счет часов, отведённых 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», «не зачтено»:

### 3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ

#### 3.1 Типовые задания для текущего контроля успеваемости

##### Перечень типовых тестовых заданий

1. Потребность в общении:
  - a) врождённая
  - 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) ассертивность
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) использования обращения по имени
  - g) всеотзывы верны
  - h) всеотзывы неверны
9. В основе законов 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) всеотзывностью
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) взаимно информирования
  - b) взаимного отключения
  - c) взаимонаправленности
  - d) взаимного отражения
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. В невербальной коммуникации реализуется:
- a) перцептивная функция
  - b) коммуникативная функция
  - c) интерактивная функция
  - d) ни один из ответов неверен
20. В 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 с коллегами 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 применяются с целью:
- a) защиты своих взглядов и намерений
  - 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) Скатерть у дорога
- 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) Этокто?
  - b) Васслушают!
  - 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) в устной форме в присутствии коллег
38. Вставьте пропущенное слово в следующий текст: Процесс восприятия других людей, социальных групп, больших социальных общностей – это социальная.....
39. Эффект межличностного восприятия делится на: (несколько ответов)
- a) эффект первого впечатления (установки)
  - b) эффект контраста
  - c) эффект ореола
  - d) эффект вального увлечения
  - e) эффект первичности и новизны
  - f) эффект стереотипизации
40. Социальная роль всегда несет на себе печать:
- a) общественной оценки
  - b) экономической стабильности
  - c) межличностных отношений
41. Узким местом в каком-либо канале коммуникации – это:
- a) коммуникативные барьеры
  - b) аксиальный коммуникативный процесс
  - c) социальная ориентация
42. Какие типы информации могут исходить от коммуникатора? (несколько ответов)
- a) побудительная
  - b) знаковая
  - c) беззнаковая
  - d) констатирующая
43. Вставьте пропущенное слово в следующий текст: Суть..... процесса взаимного информирования и совместное постижение предмета.
44. Согласие каждой стороны в равной мере отступить от своей прежней позиции с целью их сближения – это
- a) компромисс
  - b) солидарность
  - c) кооперация
  - d) договоренность
45. Наличие противоположных тенденций у субъектов взаимодействия, проявляющихся в их действиях – это
- a) разногласие
  - b) конфликт
  - c) конкуренция
  - d) кооперация
46. Какие основные эмоции наиболее часто выражаются у человека при помощи мимических средств? (несколько ответов)
- a) тоска
  - b) страх
  - c) разочарование
  - d) грусть
  - e) радость
  - f) гнев
  - g) отвращение
  - h) удивление
  - i) сомнение
47. Кто первый изучал выражение эмоций у человека и животных?
- a) А. Пиз

- b) М.Аргайл
  - c) Ч.Дарвин
48. Организация взаимодействия между общающимися индивидами-это
- a) интерактивная сторона общения
  - b) коммуникативная сторона общения
  - c) перцептивная сторона общения
49. Кто автор цитаты: "Общение-это единственная роскошь, которая есть у человека"?
- a) З.Фрейд
  - b) А.Толстой
  - c) А.Сент-Экзюпери
50. Сообщения, которые человек посылает в ответ на сообщения другого,-это
- a) кодирование
  - b) ответная реакция
  - c) обратная связь
  - d) критика
51. Тенденция переносить предварительно полученную благоприятную или неблагоприятную информацию о каком-либо человеке на реальное его восприятие-это
- a) эффект ореола
  - b) эффект стереотипизации
  - c) эффект контраста
  - d) эффект установки
52. Вербальная коммуникация использует качества знаковой системы (несколько ответов)
- a) жесты
  - b) человеческую речь
  - c) пантомиму
  - d) мимику
  - e) естественный звуковой язык
53. Согласно теории Э. Холла, социальное расстояние приближения человека к партнеру - это а)
- a) 45-120 см
  - b) 120-400 см
  - c) 0-45 см
  - d) 400-7500 см
54. Что входит в структуру общения? (несколько ответов)
- a) социальная перцепция
  - b) коммуникация
  - c) интеракция
  - d) детерминация
  - e) социодинамика
55. Передача одним выступающим информации разного уровня в ходе общения широкой аудитории-это
- a) деловые переговоры
  - b) деловое совещание
  - c) деловая беседа
  - d) публичное выступление
  - e) дискуссия
56. Золотое правило этики делового общения: "Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель"-относится к
- a) этике делового общения "сверху-вниз"
  - b) этике делового общения "снизу-вверх"
  - c) этике делового общения "по горизонтали"
57. Жесты, мимика и пантомимика—это средства общения:
- a) оптико-кинетические
  - b) паралингвистические
  - c) экстралингвистические
  - d) пространственно-временные
58. Произношение, тембр, высота и громкость голоса относятся к средствам общения:
- a) оптико-кинетическим
  - b) паралингвистическим
  - c) экстралингвистическим
  - d) пространственно-временным
59. Другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний и деятельности:
- a) демократическом

- b) авторитарном
  - c) либеральном
  - d) попустительском
60. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение
- a) доброжелательность;
  - b) порядочность;
  - c) тактичность;
  - d) уважительность;
  - e) 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.**

Прочитайте ситуацию. Проанализируйте эффективность делового общения участников ситуации и ответьте на вопросы в конце 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 утомительно 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, я был назначен на этот завод, чтобы наладить производство после нескольких лет спада, и я 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 полюбимисточникам. Составьте резюме себе, используя следующую схему:

#### Личные сведения:

Ф.И.О.

возраст (год

рождения) семейное

положение адрес, телеф

он

Образование (в обратном хронологическом порядке)

год окончания, название учебного заведения, специальность,

квалификация Дополнительное образование (если есть и необходимо для требуемой дол

жности) 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.**

Прочитайте 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 убиравал, мыла посуду, чистил ботинки всем членам семьи — карманные деньги нужно было заработать. Ноя 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 на твоё место. 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: как 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 заканчивает 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 и эффектов 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 к себе в кабинет подчиненного для выяснения причины его 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 также часто опаздывает, как 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 они 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, переехала 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 с начальником и 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 на счет 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 рядовых явленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно 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.

<b>Хорошо</b>	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 проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает 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 могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.
<b>Удовлетворительно</b>	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 стеснительно или не отвечает совсем. Подготовленная

	презентация выполненого 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.
<b>Неудовлетворительно</b>	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. Проблема 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
<b>Отлично</b>	<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 полное владение: необходимыми знаниями и умениями; умением 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.

<b>Хорошо</b>	<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>
<b>Удовлетворительно</b>	<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 обладающую 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>
<b>Неудовлетворительно</b>	<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 функции 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. Тактичность.
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 и приемы 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 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 его 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 коренящуюся 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