

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

Утверждаю  
Декан СПФ

 Т.В. Поштарева

«23» мая 2022 г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Деловое общение и деловая коммуникация

Направление подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью  
Направленность (профиль) программы: Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере  
Квалификация выпускника: Бакалавр  
Форма обучения очная, заочная

год начала подготовки – 2022

Разработана  
док. соц. наук, профессор кафедры СГД

 Л.А. Саенко

Согласована

зав. выпускающей кафедры СГД

 Е. В. Смирнова

Рекомендована  
на заседании кафедры СГД  
от «23» мая 2022 г.

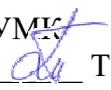
протокол № 11

Зав. кафедрой  Е. В. Смирнова

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ

от «23» мая 2022 г.

протокол № 9

Председатель УМК  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 к рабочей программе дисциплины	16

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины «Деловое общение и деловая коммуникация» 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 ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б.1.Б.8) 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)
Социология	Теория, практика и коммуникационные стратегии связей с общественностью
Введение в профессию	Связи с общественностью в экономике, политике и переговорных процессах
	Искусство деловой презентации
	Этические основы рекламы и связей с общественностью
	Профессионально-ознакомительная практика

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	УК-4.1 Ведёт обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	<b>Знает</b> нормы и правила государственного языка Российской Федерации
		<b>Умеет</b> коммуницировать в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
		<b>Владеет</b> навыками обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
ПК-2. Способен управлять информационными ресурсами	ПК-2.1. Организует работу по созданию и редактированию контента	<b>Знает</b> содержание и методы решения задач по созданию и редактированию контента
		<b>Умеет</b> распределять работы по созданию и редактированию контента
		<b>Владеет</b> навыками координации работы по созданию и редактированию контента

## 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часов.

ОФО

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 2
		5 триместр
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>32,5</b>	<b>32,5</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	10	10
из них		
– лекции	10	10
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	20	20
из них		
– семинары (С)	10	10
– практические занятия (ПР)	10	10
– лабораторные работы (ЛР)		

3) групповые консультации	2	2
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>75,5</b>	<b>75,5</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, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	49	49
Подготовка к аттестации	26,5	26,5
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	Экзамен	Экзамен

### ЗФО

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 2
		5 триместр
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>10,5</b>	<b>10,5</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	4	4
из них		
– лекции	4	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	6	6
из них		
– семинары (С)	2	2
– практические занятия (ПР)	4	4
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации	-	-
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>97,5</b>	<b>97,5</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, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	89	89
Подготовка к аттестации	8,5	8,5
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	Экзамен	Экзамен

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1.	Общение, его функции,	Определение общения. Функции общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Структура общения. Виды общения: <i>по функциям</i> – социально-

	средства, виды	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. 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> <p>Особенности обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.</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. Нормы и правила государственного языка Российской Федерации. 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 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. Правила коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.</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.).</p> <p>Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации. Содержание и методы решения задач по созданию и редактированию контента. 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	16	2	2	2	-	10
2.	Специфика делового общения, формы делового общения.	16	2	2	2	-	10
3.	Риторика и культура речи	16	2	2	2	-	10
4.	Деловая этика и этикет	16	2	2	2	-	10
5.	Деловые документы и переписка.	15	2	2	2	-	9
<i>Групповые консультации</i>		2					
<i>Промежуточная аттестация</i>		0,5					
<i>Подготовка к аттестации</i>		26,5					
<i>Общий объем</i>		108	10	10	10	-	49

ЗФО

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Общение, его функции, средства, виды	20	2	-			18
2.	Специфика делового общения, формы делового общения.	22		2	2		18
3.	Риторика и культура речи	18	-	-			18
4.	Деловая этика и этикет	18	-				18
5.	Деловые документы и переписка.	21	2		2		17
<i>Промежуточная аттестация</i>		0,5					
<i>Подготовка к аттестации</i>		8,5					
<i>Общий объем</i>		108	4	2	4	-	89

## 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
<i>Общий объем</i>				10

ЗФО

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	2	С	Специфика делового общения, формы делового общения.	2
2.	5	С	Деловые документы и переписка.	2
<i>Общий объем</i>				4

## 5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)

Не предусмотрен

## 5.5. Самостоятельная работа

ОФО, ЗФО

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов ОФО	Количество часов ЗФО
1.	Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	10	18
2.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	10	18
3.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию	10	18

	Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме		
4	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	10	18
5.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	9	17

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Лекционно-семинарская система обучения.

Технологии деятельностного и диалогового обучения (практические задания, игровые упражнения)

**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.

На практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения MicrosoftPowerPoint, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

### Интерактивные и активные образовательные технологии

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

### Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия	Виды работ	Количество часов ОФО	Количество часов ЗФО
2	ПР	Разработать план деловой беседы (делового совещания)	2	2

## 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 приводятся в приложении.

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Основная литература

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493940>

2. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468441>

### 8.2. Дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488632>

2.Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490073>

### 8.3. Программное обеспечение

MicrosoftWindows, Яндекс 360, GoogleChrome, Яндекс.Браузер.



### 8.4. Профессиональные базы данных

База данных рекламы и PR - <http://www.adbusiness.ru/>  
Directory of OpenAccess 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 Google - <https://www.yandex.ru/>  
Поисковая система Yandex- <https://www.rambler.ru/>  
Поисковая система Rambler - <https://accounts.google.com/>  
Поисковая система Yahoo - <https://www.yahoo.com/>

### 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.рф>  
Онлайн-курсы ведущих вузов страны для студентов - [https://www.minobrnauki.gov.ru/common/upload/library/2020/03/Spisok\\_onlayn-kursov.pdf](https://www.minobrnauki.gov.ru/common/upload/library/2020/03/Spisok_onlayn-kursov.pdf)  
Открытый лекторий ученых МГУ - <https://teach-in.ru/>  
Открытый образовательный видеопортал UniverTV.ru - <http://univertv.ru/>  
Просветительский проект Лекториум - <https://www.lektorium.tv/>  
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 самостоятельной работы по сравнению с аудиторными занятиями. Ряд тем учебного курса полностью переносится на самостоятельное изучение.

Студент должен прийти в высшую школу с полным пониманием того, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа лишь создает для этого необходимые условия.

*Самостоятельная работа* начинается с внимательного ознакомления им с программой учебного курса. Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют студента, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы программы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в данном учебном материале, а какие вообще опущены.

Любой научный предмет, также, как и данная дисциплина, имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия - это та база, на которой «стоит» каждая наука. Понятия - узловое, опорные пункты как научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности. Без ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым, напоминая недостроенное здание или еще того хуже: здание без фундамента. Понятие в узком понимании – это определение (дефиниция) того или иного факта, явления, предмета. Такие определения составляют категориально-понятийный аппарат. Они, как правило, кратки по содержанию, схватывают суть дела.

Понятия в широком смысле есть обобщенная концептуальная характеристика определенного явления. Когда в заголовке темы вносится слово «понятие», то это первый признак того, что в данном случае речь идет не о дефиниции (определении), а о сжатой, обобщенной концептуальной характеристике изучаемого явления.

Нелишне иметь в виду и то; что каждый учебник или учебное пособие имеет свою логику построения, которая, естественно, не совпадает с логикой данной Программы учебного курса. Одни авторы более широко, а другие более узко рассматривают ту или иную проблему. Одни выделяют ее в отдельную главу, а другие, включают в состав главы. Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно, главу за главой, как это сделано в них. При этом, обращаясь к Программе учебного курса, следует постоянно отмечать, какие ее вопросы (пусть в иной логической последовательности) рассмотрены в данной главе учебника, учебного пособия, а какие опущены. По завершении работы над учебником у Вас должна быть ясность в том, какие темы, вопросы Программы учебного курса Вы уже изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

*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 со своими теоретическими и методическими подходами. Это делает лекционный курс конкретного 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 освещение 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, а дана лишь его тематика, носящая для лекторов рекомендательный характер.

*Методические указания по подготовке к практическому (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 не более 3 – 5 минут. Основной вид работы на семинаре – участие в обсуждении проблемы. Принципиальной разницы 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. Определиться 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 или ракурса 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 приступать собственно к 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 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. 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 краткое последовательное изложение содержания статьи, книги, лекции. Его основу составляют план 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 чем говорится в работе, но и что утверждается, и как доказывается.

В отличие от тезисов и выписок, конспекты при обязательной 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 доклада, выступления. Недостаток: по прошествии времени с момента 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 резко внимание 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 располагаются в последовательности "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 из входящих в тему понятий являются основными и записать их в схеме так, что они образуют "ножки паука". Для того чтобы усилить его устойчивость, нужно присоединить к каждой "ножке" ключевые слова или фразы, которые служат опорой для памяти.

#### Алгоритм составления конспекта:

- Определите цель составления конспекта.
- Читая изучаемый материал, подразделяйте его на основные смысловые части, выделяйте 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 излагайте своими словами или приводите 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" подобно 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, ввешенном в аудитории. Презентация представляет собой совмещение видеоряда - последовательности кадров со звукорядом - последовательностью звукового сопровождения. Презентация тем эффективнее, чем в большей мере в ней используются возможности мультимедиа технологий.

*Презентация представляет собой последовательность слайдов. Отдельный слайд может содержать текст, рисунки, фотографии, анимацию, видео и звук.*

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 с 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 экранном 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:*

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 пытаясь 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 ошибок 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 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 может использоваться метод малых групп. Работа в малых группах 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 методику;
- определить, какую информацию необходимо собрать для выполнения задания;
- подготовить 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 поэтапной организации процесса обучения персонала необходимо изучить виды и формы обучения персонала, определить, каким должно быть документационное сопровождение ученичества, 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 задач 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, её 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 её 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 программы.

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

Самостоятельная работа (по В.И. Далю «самостоятельный – человек, имеющий свои твердые убеждения») осуществляется при всех формах обучения: очной и заочной.

Самостоятельная работа приводит обучающегося к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений

Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках дисциплины:

Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;

Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);

Выполнение разноуровневых задач и заданий;

Работа с тестами и вопросами для самопроверки.

Обучающимся рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые обучающийся получает в аудитории.

Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса обучающийся может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать

имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций.

Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.

#### *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 семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

#### *Методические указания по подготовке к экзамену*

Подготовка студентов к экзамену включает три стадии:

- самостоятельная работа в течение учебного года (триместра);
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену;
- подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билете.

Подготовку к экзамену необходимо целесообразно начать с планирования и подбора источников и литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к экзамену, чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на экзамен. Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать, так как в процессе записи включаются дополнительные моторные ресурсы памяти.

Предложенная методика непосредственной подготовки к экзамену может быть и изменена. Так, для студентов, которые считают, что они усвоили программный материал в полном объеме и уверены в прочности своих знаний, достаточно беглого повторения учебного материала. Основное время они могут уделить углубленному изучению отдельных, наиболее сложных, дискуссионных проблем.

Литература для подготовки к экзамену указана в программе курса.

Однозначно сказать, каким именно учебником нужно пользоваться для подготовки к экзамену нельзя, потому что учебники пишутся разными авторами, представляющими свою, иногда отличную от других, точку зрения по различным научным проблемам. Поэтому для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий). Студент сам вправе придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от позиции преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации. Наиболее оптимальны для подготовки к экзамену учебники и учебные пособия по экологическому праву, рекомендованные Министерством образования и науки.

Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций. Учебный материал в лекции дается в систематизированном виде, основные его положения детализируются, подкрепляются современными фактами и нормативной информацией, которые в силу новизны, возможно, еще не вошли в опубликованные печатные источники. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на основе которого студент сможет представить себе весь учебный материал.

Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других.

В ходе подготовки к экзамену студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий. А это достигается не простым заучиванием, а усвоением прочных, систематизированных знаний, аналитическим мышлением. Следовательно, непосредственная подготовка к экзамену должна в разумных пропорциях сочетать и запоминание, и понимание программного материала.

В этот период полезным может быть общение студентов с преподавателями по дисциплине на групповых и индивидуальных консультациях.

## **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, ноутбука и проектора – учебная доска).

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

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки (электронно-библиотечная система– <http://www.iprbookshop.ru> / <http://www.urait.ru>).

## **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 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, 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 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 и деловая коммуникация»**

**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-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	УК-4.1 Ведёт обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	<b>Знает</b> нормы и правила государственного языка Российской Федерации	Контрольные вопросы для устного опроса (№ 7,13,28) Тест (№ 5,9,56) Презентация (№ 5,7,10) Практические задания (№ 1,2,3,5,6,7)	Контрольные вопросы для устного опроса (№ 9,24,25,32) Практические задания (№ 3, 5, 6, 8)
		<b>Умеет</b> коммуницировать в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	Практические задания (№ 1,2,3,5,6,7) Презентация (№ 5,7,10)	Практические задания (№ 3, 5, 6, 8)
		<b>Владеет</b> навыками обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	Практические задания (№ 1,2,3,5,6,7) Презентация (№ 5,7,10)	Практические задания (№ 3, 5, 6, 8)
ПК-2. Способен управлять информационными ресурсами	ПК-2.1. Организует работы по созданию и редактированию контента	<b>Знает</b> содержание и методы решения задач по созданию и редактированию контента	Контрольные вопросы для устного опроса (№ 29) Тест (№ 41) Презентация (№ 22) Практические задания (№ 4,9)	Контрольные вопросы для устного опроса (№ 33,34)
		<b>Умеет</b> распределять работы по созданию и редактированию контента	Презентация (№ 22) Практические задания (№ 4,9)	Практические задания (№ 7)
		<b>Владеет</b> навыками	Презентация	Практические

		координации работы по созданию и редактированию контента	(№ 22) Практические задания (№ 4,9)	задания (№ 7)
Промежуточная аттестация				экзамен

## 2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

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

Процедура оценивания происходит с использованием метода тестирования, оценки практических заданий и выполнение презентаций и устного опроса.

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. 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 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 подгруппе студентов (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 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

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

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: беседу преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение 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

**Экзамен** – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по вопросу экзаменационного билета и практическое задание.

Билет к экзамену содержит 1 вопрос из перечня контрольных вопросов, приведенных в п. 3.5 и 1 практическое задание из перечня, приведенного в п. 3.6.

Контрольные вопросы	Контрольный вопрос — это средство контроля усвоения учебного материала дисциплины. Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: беседу преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной,
---------------------	---

	и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме дисциплины.
Практическое задание	<p>Оценочное средство, включающее совокупность условий, направленных на решение практически значимой ситуации с целью формирования компетенций, соответствующих основным типам профессиональной деятельности.</p> <p>Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: оценку правильности решения практического задания, кратко изложить ее содержание, объяснить суть возникшей проблемной ситуации, кратко разобрать и оценить доводы участников, обосновать со ссылками на нормативные акты собственное решение предложенной задачи. В случае вариативности решения задачи в практическом задании, следует обосновать все возможные варианты решения.</p>

Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

Время на подготовку ответа – от 30 до 45 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3-5 минут.

После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы в пределах предметной области экзаменационного задания.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в аттестационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

### 3. Типовые контрольные задания

#### Типовые задания для текущего контроля успеваемости

##### 3.1 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. Согласно правилам коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации, что является способом убеждения партнёра:
  - 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 себе других, 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 партнером
  - e) первых фраз во время беседы
  - f) использование обращения по имени
  - g) все ответы верны
  - h) все ответы неверны
- 9. Согласно специфики обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации, 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
  - c) интонацией и содержанием речи
  - d) все ответы 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) взаимоинформирования
  - b) взаимоотключения
  - c) взаимонаправленности
  - d) взаимоотражения
- 15. Уровень общения, на котором происходит обмен духовными ценностями, называется:
  - a) игровой
  - b) духовный
  - c) стандартизированный
  - d) конвенциональный
- 16. Комплимент 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
24. Публичный спор, при котором имеется конфронтация, противостояние сторон – это:
- a) полемика
  - b) дебаты
  - c) диспут
  - d) дискуссия
25. Самый результативный уровень общения
- a) игровой
  - b) деловой
  - c) стандартизированный
  - d) примитивный
26. Общение - это
- a) состояние
  - b) процесс
  - c) свойство
  - d) качество
27. Выбор дистанции зависит от:
- a) настроения
  - b) характера человека
  - c) ситуации общения
  - d) ни один из ответов неверен
28. Успех общения достигается, если человек:
- a) имеет желание или цели общения
  - b) владеет информацией
  - c) имеет навыки общения
  - d) все ответы верны
29. Психологическая роль, которая исполняется при общении с коллегами по работе
- a) межличностная
  - b) формальная
  - c) внутригрупповая
  - d) индивидуальная
30. Обмен информацией происходит на этапе:
- a) взаимоинформирования
  - b) взаимоотключения
  - c) взаимонаправленности
  - d) взаимоотражения
31. 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 беседы
  - d) все позиции верны

- е) все позиции неверны
32. Аргументы применяют с целью:
- защиты своих взглядов и намерений
  - доказательства своего превосходства
  - уговоров партнера что-либо сделать
33. Определите последовательность этапов деловой беседы:
- аргументирование выдвигаемых положений
  - начало беседы
  - принятие решения
  - завершение беседы
  - информирование партнёров
34. Для выражения положительного отношения к человеку используются определенные этикетные формы. Укажите лишнее
- Скатертью дорога
  - У вас прекрасный вкус
  - Какой вы добрый человек
  - Вы такой хороший специалист
35. При разговоре по телефону должны соблюдаться определенные этикетные формулы. Как первый сигнал к разговору НЕ может употребляться выражение:
- Это кто?
  - Вас слушают!
  - Да!
  - Алло!
36. В деловом телефонном общении, подняв телефонную трубку (звонят вам), вы скажете:
- «Компания «Спасские ворота», добрый день!»
  - «Да» «Слушаю вас»
  - «Говорите»
37. Первый вручает свою визитную карточку...
- Старший по должности
  - Младший по должности
38. Замечание в адрес подчиненного, связанное с неудачно выполненной работой, нужно сделать:
- в устной форме наедине с подчиненным
  - по телефону
  - в письменной форме
  - в устной форме в присутствии коллег
39. Вставьте пропущенное слово в следующий текст: Процесс восприятия других людей, социальных групп, больших социальных общностей - это социальная .....
40. Эффект межличностного восприятия делится на: (несколько ответов)
- эффект первого впечатления (установки)
  - эффект контраста
  - эффект ореола
  - эффект повального увлечения
  - эффект первичности и новизны
  - эффект стереотипизации
41. Методы решения задач по созданию и редактированию контента (выберите нужное):
- редактирование страницы
  - выбор формата текста
  - добавление документа
  - чтение отзывов клиентов
42. Уязвимые места в каком-либо канале коммуникации - это:
- коммуникативные барьеры
  - аксиальный коммуникативный процесс
  - социальная ориентация
43. Какие типы информации могут исходить от коммуникатора? (несколько ответов)
- побудительная
  - знаковая
  - беззнаковая
  - констатирующая
44. Вставьте пропущенное слово в следующий текст: Суть ..... процесса - взаимное информирование и совместное постижение предмета.
45. Согласие каждой стороны в равной мере отступить от своей прежней позиции с целью их сближения - это

- a) компромисс
  - b) солидарность
  - c) кооперация
  - d) договоренность
46. Наличие противоположных тенденций у субъектов взаимодействия, проявляющихся в их действиях - это
- a) разногласие
  - b) конфликт
  - c) конкуренция
  - d) кооперация
47. Какие 6 основных эмоций 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
48. Кто первый изучал выражение эмоций у человека и животных?
- a) А. Пиз
  - b) М. Аргайл
  - c) Ч. Дарвин
49. Организация взаимодействия между общающимися индивидами - это
- a) интерактивная сторона общения
  - b) коммуникативная сторона общения
  - c) перцептивная сторона общения
50. Кто автор цитаты: "Общение - это единственная роскошь, которая есть у человека"?
- a) З. Фрейд
  - b) А. Толстой
  - c) А. Сент-Экзюпери
51. Сообщения, которые человек посылает в ответ на сообщения другого, - это
- a) кодирование
  - b) ответная реакция
  - c) обратная связь
  - d) критика
52. 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
53. Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы (несколько ответов)
- a) жесты
  - b) человеческую речь
  - c) пантомиму
  - d) мимику
  - e) естественный звуковой язык
54. Согласно теории Э. Холла, социальное расстояние приближения человека к партнеру - это
- a) 45-120 см
  - b) 120-400 см
  - c) 0-45 см
  - d) 400-7500 см
55. Что входит в структуру общения? (несколько ответов)
- a) социальная перцепция
  - b) коммуникация
  - c) интеракция
  - d) детерминация
  - e) социодинамика
56. Согласно нормам и правилам государственного языка Российской Федерации, передача одним выступающим информации разного уровня в ходе общения с широкой аудиторией - это

- a) деловые переговоры
- b) деловое совещание
- c) деловая беседа
- d) публичное выступление
- e) дискуссия

57. 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"

58. Жесты, мимика и пантомимика — это средства общения:

- a) оптико-кинетические
- b) паралингвистические
- c) экстралингвистические
- d) пространственно-временные

59. Произношение, тембр, высота и громкость голоса относятся к средствам общения:

- a) оптико-кинетическим
- b) паралингвистическим
- c) экстралингвистическим
- d) пространственно-временным

60. Другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний при стиле деятельности:

- a) демократическом
- b) авторитарном
- c) либеральном
- d) попустительском

#### **Критерии и шкала оценки**

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

### **3.2 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 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, 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 ни слова!»

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.
7. Укажите правила коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации, используемые в данной ситуации.

### **Задание 2.**

Изучите требования к составлению резюме для работодателя по любым источникам. Составьте резюме о себе, опираясь на нормы и правила государственного языка Российской Федерации, особенности обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

Используйте следующую схему:

Личные сведения:

Ф.И.О.

возраст (год рождения)

семейное положение

адрес, телефон

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 программное обеспечение, которым владеете, общественная деятельность, наличие водительских прав)

О себе: интересы, личностные качества.

### **Задание 3.**

Прочитайте текст. Какие национальные особенности делового общения в нем отображены? Насколько описанная ситуация соответствует российским традициям? Каковы особенности обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации?

Наша семья жила тогда в Нью-Йорке... Мне было десять лет. Отец платил мне 50 центов в неделю за то, что я убирал со стола и по субботам 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 я 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 твое 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 группв ходе делового общения. Дайте характеристику технологий в виде сводной таблицы.

Распределите и скоординируйте работу среди сотрудников по созданию и редактированию контента, отражающего информацию о курсах повышения квалификации на сайте организации.

### **Задание 5.**

Дайте развернутый ответ на вопрос: какие нарушения деловой этики здесь присутствуют? Рассмотрите диалог согласно нормам и правилам государственного языка Российской Федерации.

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.

- Но я же спрашивал Таню.
- Ну, значит, я не поняла. 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 и эффектов социальной перцепции повлияли на решение главврача?

Каковы особенности обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации были использованы Людмилой?

#### **Задание 7.**

Проведите анализ ситуации.

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

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.
2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.
3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.
5. Свой вариант.
6. Проведите анализ ситуации, опираясь на правила коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

#### **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 мне 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?

Какие методы и содержание материала, вы можете использовать для редактирования контента по данному вопросу на сайте организации.

#### **Задание 10.**

Проведите анализ ситуации, ответьте на вопрос в конце задания.

В некой 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 не прав?

### Критерии и шкала оценки практических заданий

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	Практическое задание выполнено полностью, студент(ы) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устном ответе студент уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета по выполнению практического задания сделан структурированный и детализированный анализ, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.
<b>Хорошо</b>	Практическое задание выполнено полностью, 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 устном ответе на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленный ответ не очень структурирован. При письменном отчете по выполнению практического задания сделан не полный 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, 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 устном ответе на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленный ответ не структурирован. В случае письменного ответа по выполнению задания не сделан детальный анализ задания, не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, 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 письменное не структурировано. Если решение и обозначено в устном или письменном ответе, то оно не является решением проблемы, которая заложена в задании.

### 3.3 Перечень типовых тем презентаций

1. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.
2. Виды и 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. Нормы и правила государственного языка Российской Федерации.
6. Невербальные особенности делового общения.
7. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения. Правила коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
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. Особенности обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
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. Этикет и культура делового общения.
20. Правила общения по телефону.
21. Деловые совещания: подготовка, проведение, принятие решений.
22. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации. Содержание и методы решения задач по созданию и редактированию контента.
23. Презентация как вид делового общения.
24. Виды социально-психологического взаимодействия в процессе осуществления деловой коммуникации в данной ситуации.

#### Критерии и шкала 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 в 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.
<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 требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражена новизна полученных 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 обоснование возможности практического использования полученных данных. Достаточно продемонстрирован личный вклад студента в работу. Оформление работы отвечает установленным требованиям.
<b>Удовлетворительно</b>	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 их устранения под руководством преподавателя. Недостаточно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Научная терминология используется недостаточно, выводы недостаточно обоснованы. Студент обнаруживший знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой. Личный вклад студента в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечает установленным требованиям.
<b>Неудовлетворительно</b>	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, которые не могут 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.
---

### 3.4 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. Содержание и методы решения задач по созданию и редактированию контента.
5. Технологология делового общения. Формы делового общения.
6. Суть и содержание основных понятий: деловая беседа, деловое совещание, публичное выступление, переговорный процесс и др.
7. Речевые (вербальные) деловые коммуникации и деловая культура. Нормы и правила государственного языка Российской Федерации в деловом общении.
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 и деловых конфликтов.
13. Непосредственное и дистантное общение. Особенности обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
14. Понятия: спор, дискуссия, полемика в деловом общении.
15. Особенности и характеристика 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. Правила коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
29. Распределение и координация работы среди сотрудников по созданию и редактированию контента.
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

### Критерии и шкала оценки устного опроса

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он раскрыл вопрос в полной мере на основе учебной, методической, дополнительной литературы, а также необходимых нормативно-правовых актов.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он раскрыл вопрос в полной мере на основе только учебной литературы, а также необходимых нормативно-правовых актов.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он раскрыл вопрос лишь частично на основе только учебной литературы, сделав при этом ряд существенных ошибок.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если ответ по существу отсутствует, несмотря на наводящие вопросы преподавателя.

### Типовые задания для промежуточной аттестации

#### 3.5 Контрольные вопросы для устного опроса на экзамене

1. Понятие об общении, его функциях и видах.
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 и ролевые ожидания. Такт и бестактность.

7. Индивидуально-психологические особенности личности собеседника и их влияние на общение.
8. Психологическая структура личности и общение.
9. Этапы коммуникативного процесса и их характеристика. Правила коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
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 и деловом общении.
14. Психологические приёмы формирования личных отношений.
15. Ролевое поведение в общении.
16. Вербальная и невербальная коммуникация, их взаимодействие.
17. Деловое общение, его виды и формы.
18. Психологические приёмы влияния на собеседника.
19. Психологические аспекты переговорного процесса.
20. Деловые переговоры как форма делового общения.
21. Техника и тактика аргументирования.
22. Формирование переговорного процесса.
23. Психологические приёмы публичного выступления.
24. Национальные стили ведения деловых переговоров. Особенности обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
25. Культура речи делового человека. Нормы и правила государственного языка Российской Федерации, используемые в деловом общении.
26. Спор, его виды, психологические особенности
27. Виды, методы и приемы влияния в деловом общении.
28. Психологическая структура личности и практика делового общения.
29. Барьеры, возникающие в общении. Этика и этикет в деловом общении.
30. Техника ведения деловых переговоров. Методы аргументации и подготовки к переговорам.
31. Виды социально-психологического взаимодействия в процессе осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах).
32. Содержание и методы решения задач по созданию и редактированию контента.
33. Распределение и координация работы среди сотрудников по созданию и редактированию контента.

### **3.6 Контрольные практические задания для экзамена**

#### **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.

Выделите нормы и правила государственного языка Российской Федерации, которые вы использовали.

#### **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.

Какие иные формы обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации можно было использовать?

### Задание 6

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации. Выделите нормы и правила государственного языка Российской Федерации, которые вы использовали.

### 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).

Распределите и скоординируйте работу среди сотрудников по созданию и редактированию контента (разместите на сайт организации поздравительное письмо).

### Задание 8

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать? Выделите правила коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

#### Критерии и шкала оценки экзамена

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если дается полный исчерпывающий ответ на вопросы билета и практическое задание выполнено полностью и правильно; обучающийся свободно владеет научной терминологией; ответ структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу билета; логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок; ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики; обучающийся демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
<b>Хорошо</b>	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если ответы на вопросы билета имеют достаточный содержательный уровень, однако отличаются слабой структурированностью; практическое задание выполнено, но на вопросы к заданию даны не полные ответы; содержание билета раскрывается, но имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы; имеющиеся в ответе несущественные фактические ошибки, обучающийся способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; недостаточно логично изложен вопрос; обучающийся не может назвать авторов той или иной теории по вопросу билета; ответ прозвучал недостаточно уверенно; обучающийся не смог продемонстрировать способность к интеграции теоретических знаний и практики.
<b>Удовлетворительно</b>	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если ответы на вопросы билета раскрыты слабо, практическое задание выполнено не полностью; знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы билета; программный материал в основном излагается, но допущены фактические ошибки; обучающийся не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты; обучающийся не может привести пример для иллюстрации теоретического положения; отсутствует понимание излагаемого материала, материал слабо структурирован; у обучающегося отсутствуют представления о межпредметных связях.
<b>Неудовлетворительно</b>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если при ответе на вопросы билета обнаружено незнание или непонимание предмета изучения дисциплины; практическое задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками; содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые обучающийся не может исправить самостоятельно; на большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена обучающийся затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

**Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины  
«Деловое общение и деловая коммуникация»  
направление подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью  
направленность (профиль) программы: Реклама и связи с общественностью в коммерческой  
сфере  
на 2020/2021, 2021/2022, 2022/23 уч.г.**

Внесенные изменения на 2023/2024 учебный год



ТВЕРЖДАЮ  
Декан социально-психологического факультета

\_\_\_\_\_  
Т.В. Поштарева

«9» мая 2023 г.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

**8.3. Программное обеспечение**

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

**8.4. Профессиональные базы данных**

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

База данных психологических методик - [https://hr-portal.ru/psy\\_tools?ysclid=l6yr3dpf27651016965](https://hr-portal.ru/psy_tools?ysclid=l6yr3dpf27651016965)

**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 Google - <https://www.yandex.ru/>

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

Поисковая система Yahoo - <https://www.yahoo.com/>

Рабочая программа пересмотрена и рекомендована на заседании кафедры социально-гуманитарных дисциплин от «19» мая 2023 г. протокол № 9  
зав. кафедрой  Е.В. Смирнова

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии СПФ «19» мая 2023 г. протокол № 9  
Председатель УМК  Т.В. Поштарева

СОГЛАСОВАНО:

Зав. выпускающей кафедрой социально-гуманитарных наук  Е.В. Смирнова  
«19» мая 2023 г. протокол № 9