

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе

«30» 09

Г.Ю. Нагорная



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловое общение

Уровень образовательной программы бакалавриат

Направление подготовки 38.03.01 Экономика

Направленность (профиль) Финансы и учет

Форма обучения очная (очно-заочная)

Срок освоения ОП 4 года (4 года 6 месяцев)

Институт Экономики и управления

Кафедра разработчик РПД Бухгалтерский учет

Выпускающие кафедры Бухгалтерский учет, Финансы и кредит

Начальник  
учебно-методического управления  Семенова Л.У.

Директор института  Канцеров Р.А.

Заведующий выпускающей кафедрой  Узденова Ф.М.

Заведующий выпускающей кафедрой  Темижева Г.Р.

г. Черкесск, 2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Цели освоения дисциплины</b>	4
<b>2. Место дисциплины в структуре образовательной программы</b>	4
<b>3. Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>	5
<b>4. Структура и содержание дисциплины</b>	6
4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы	6
4.2. Содержание дисциплины	8
4.2.1. Разделы (темы) дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля	8
4.2.2. Лекционный курс	10
4.2.3. Лабораторный практикум	11
4.2.4. Практические занятия	11
4.3. Самостоятельная работа обучающегося	13
<b>5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине</b>	14
<b>6. Образовательные технологии</b>	20
<b>7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	21
7.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы	21
7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	22
7.3. Информационные технологии, лицензионное программное обеспечение	22
<b>8. Материально-техническое обеспечение дисциплины</b>	22
8.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий	22
8.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся	23
8.3. Требования к специализированному оборудованию	24
<b>9. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья</b>	24
<b>Приложение 1. Фонд оценочных средств</b>	
<b>Приложение 2. Аннотация рабочей программы дисциплины</b>	
<b>Рецензия на рабочую программу дисциплины</b>	
<b>Лист переутверждения рабочей программы дисциплины</b>	

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Деловое общение» состоит в том, чтобы дать обучающимся знания по основным вопросам курса делового общения, важнейшим объектом которой является речевая и письменная культура деловой коммуникации. При этом **задачами** дисциплины являются:

- ознакомить обучающихся с основными видами делового общения;
- дать обучающимся знания о нормах делового общения, привить навыки его использования в разных ситуациях делового общения;
- привить обучающимся навыки использования средств официально-делового стиля в устной и письменной речи
- научить анализировать чужую речь и свою собственную речь, опираясь на теорию коммуникативных качеств речи;

- содействовать воспитанию чувства личной и социальной ответственности за речевое поведение и за состояние речевой культуры того микроколлектива, в котором живет, учится и работает носитель языка;

- изучить нормы взаимоотношений как в деловой обстановке, в повседневной жизни, так и в межличностных отношениях и служебной этике.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Дисциплина «Деловое общение» относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули), имеет тесную связь с другими дисциплинами.

2.2. В таблице приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП.

### Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
1	Опирается на знания, сформированные дисциплинами предыдущего уровня образования	Общая и социальная психология
2		Основы научных исследований
3		Оценка бизнеса
4		Основы профессиональной деятельности
5		Ознакомительная практика

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые результаты освоения образовательной программы (ОП) – компетенции обучающихся определяются требованиями стандарта по направлению подготовки 38.03.01 Экономика и формируются в соответствии с матрицей компетенций ОП

№ п/п	Номер/ индекс компетенции	Наименование компетенции (или ее части)	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
1	2	3	4
1.	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном	УК-4.4. Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия

	(ых) языке (ах)	УК-4.5. Выбирает стиль делового общения в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия
		УК-4.6. Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

###### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		№ 1
1	2	3
<b>Аудиторная контактная работа (всего)</b>	54	54
В том числе:		
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С) В том числе, практическая подготовка	36 -	36 -
Лабораторные работы (ЛР) В том числе, практическая подготовка	-	-
<b>Контактная внеаудиторная работа, в том числе:</b>	1,7	1,7
Групповые и индивидуальные консультации	1,7	1,7
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО) (всего)</b>	52	52
Работа с книжными источниками	8	8
Работа с электронными источниками	8	8
Подготовка доклада (презентации)	6	6
Подготовка к тестированию	6	6
Подготовка к практическим занятиям	16	16
Выполнение упражнения	4	4
Подготовка к ролевой игре	2	2
Подготовка к деловой игре	2	2
<b>Промежуточная аттестация</b>	Зачет (З)	3
	Прием зач., час.	0,3

<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	<b>Часов</b>	108	108
	<b>зачетных единиц</b>	3	3

### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		№ 1	
		Часов	
1	2	3	
<b>Аудиторная контактная работа (всего)</b>	36	36	
В том числе:			
Лекции (Л)	18	18	
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С) В том числе, практическая подготовка	18 -	18 -	
Лабораторные работы (ЛР) В том числе, практическая подготовка	-	-	
<b>Контактная внеаудиторная работа, в том числе:</b>	1,7	1,7	
Групповые и индивидуальные консультации	1,7	1,7	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО) (всего)</b>	70	70	
Работа с книжными источниками	8	8	
Работа с электронными источниками	8	8	
Подготовка доклада (презентации)	6	6	
Подготовка к тестированию	6	6	
Подготовка к практическим занятиям	16	16	
Выполнение упражнения	4	4	
Просмотр и конспектирование видеолекций	18	18	
Подготовка к ролевой игре	2	2	
Подготовка к деловой игре	2	2	
<b>Промежуточная аттестация</b>	Зачет (З)	3	3
	Прием зач., час.	0,3	0,3
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	<b>Часов</b>	108	108
	<b>зачетных единиц</b>	3	3

## 4.2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 4.2.1. Разделы (темы) дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

##### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся (в часах)					Формы текущей и промежуточной аттестации
		Л	ЛР (ПП)	ПЗ (ПП)	СРО	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8
Семестр 1							
1.	Раздел 1. Понятие и сущность делового общения	4		6	14	24	Устный опрос, тестирование, упражнение
2.	Раздел 2. Вербальные и невербальные формы делового общения	6		14	14	34	Устный опрос, доклад (презентация), ролевая игра,
3.	Раздел 3. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения	4		8	14	26	Устный опрос, тестирование, доклад (презентация), деловая игра
4.	Раздел 4. Документационное обеспечение делового общения	4		8	10	22	Устный опрос, тестирование
<b>Итого:</b>		18		36	52	106	
	Внеаудиторная контактная работа					1.7	Групповые и индивидуальные консультации
	Промежуточная аттестация.					0.3	Зачет
<b>Всего часов в 1 семестре:</b>						<b>108</b>	

##### Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся (в часах)					Формы текущей и промежуточной аттестации
		Л	ЛР (ПП)	ПЗ (ПП)	СРО	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8

Семестр 1							
1.	Раздел 1. Понятие и сущность делового общения	4		4	18	26	Устный опрос, тестирование, упражнение
2.	Раздел 2. Вербальные и невербальные формы делового общения	6		6	20	32	Устный опрос, доклад (презентация), ролевая игра,
3.	Раздел 3. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения	4		4	18	26	Устный опрос, тестирование, доклад (презентация), деловая игра
4.	Раздел 4. Документационное обеспечение делового общения	4		4	14	22	Устный опрос, тестирование
<b>Итого:</b>		18		18	70	106	
	Внеаудиторная контактная работа					1.7	Групповые и индивидуальные консультации
	Промежуточная аттестация.					0.3	Зачет
<b>Всего часов в 1 семестре:</b>						<b>108</b>	

#### 4.2.2. Лекционный курс

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы лекции	Содержание лекции	Всего часов	
				ОФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6
Семестр 1					
1.	Раздел 1. Понятие и сущность делового общения	Тема 1. Сущность и содержание делового общения	Понятие общения. Формы, уровни и виды общения. деловым управлением делового общением. Специфика общения.	2	2

		Тема 2. Этика делового общения	<p>Понятие и основные позиции этики делового общения.</p> <p>Этические нормы и правила в деловом общении.</p> <p>Этика общения в трудовом коллективе.</p> <p>Этические принципы делового общения.</p>	2	2
--	--	--------------------------------	---	---	---

2.	Раздел 2. Вербальные и невербальные формы делового общения	Тема 3. Вербальные средства делового общения.	<p>Деловая риторика и основы публичного выступления.</p> <p>Правила подготовки и проведения деловой беседы.</p> <p>Правила проведения собеседования.</p> <p>Деловое совещание.</p> <p>Деловые переговоры.</p>	4	4
		Тема 4. Невербальные формы делового общения.	<p>Основы невербального общения.</p> <p>Кинесические особенности невербального общения.</p> <p>Проксемическое невербальное общение.</p> <p>Такесические, просодические и экстралингвистические невербальные формы общения.</p>	2	2
3.	Раздел 3. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения	Тема 5. Деловое общение в трудовом коллективе	<p>Определение трудового коллектива.</p> <p>Классификация трудовых коллективов.</p> <p>Организация как субъект и объект деловых отношений.</p>	2	2
		Тема 6. Конфликты в трудовом коллективе	<p>Понятие конфликта.</p> <p>Структура конфликта.</p> <p>Конфликт как проявление стресса. Типология конфликтов, сфер их действий, стилей их разрешения</p>	2	2



4.	Раздел 4. Документационное обеспечение делового общения	Тема 7. Документирование управленческой деятельности	Документационное обеспечение делового общения и способы его организации. Общие правила оформления документов	2	2
		Тема 8. Классификация документов, используемых в деловом общении	Требования к оформлению делового письма. Классификация деловой переписки. Требования к конфиденциальности документов.	2	2
<b>Итого:</b>				<b>18</b>	<b>18</b>
<b>Всего часов в 1 семестре:</b>				<b>18</b>	<b>18</b>

#### 4.2.3. Лабораторный практикум

Не предусмотрен

#### 4.2.4. Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Наименование практического занятия	Содержание практического занятия	Всего часов	
				ОФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6
Семестр 1					
1.	Раздел 1. Понятие и сущность делового общения	Тема 1. Сущность и содержание делового общения	Понятие общения. Формы, уровни и виды общения. деловым управлением делового общением. Специфика общения.	4	2
		Тема 2. Этика делового общения	Понятие и основные позиции этики делового общения. Этические нормы и правила в деловом общении. Этика общения в трудовом коллективе. Этические принципы делового общения.	2	2

	Раздел 2. Вербальные и невербальные формы делового общения	Тема 3. Вербальные средства делового общения.	Деловая риторика и основы публичного выступления. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Правила проведения собеседования. Деловое совещание. Деловые переговоры.	8	4
		Тема 4. Невербальные формы делового общения.	Основы невербального общения. Кинесические особенности невербального общения. Проксемическое невербальное общение. Такесические, просодические и экстралингвистические невербальные формы общения.	6	2
	Раздел 3. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения	Тема 5. Деловое общение в трудовом коллективе	Определение трудового коллектива. Классификация трудовых коллективов. Организация как субъект и объект деловых отношений.	4	2
		Тема 6. Конфликты в трудовом коллективе	Понятие конфликта. Структура конфликта. Конфликт как проявление стресса. Типология конфликтов, сфер их действий, стилей их разрешения	4	2
7.	Раздел 4. Документационное обеспечение делового общения	Тема 7. Документирование управленческой деятельности	Документационное обеспечение делового общения и способы его организации. Общие правила оформления документов	4	2
		Тема 8. Классификация документов, используемых в деловом общении	Требования к оформлению делового письма. Классификация деловой переписки. Требования к конфиденциальности документов.	4	2

<b>Итого:</b>	36	18
<b>Всего часов в 1 семестре:</b>	<b>36</b>	<b>18</b>

### 4.3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

#### Очная и очно-заочная формы обучения

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	№ п/п	Виды СРО	Всего часов	
				ОФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6
<b>Семестр 1</b>					
1.	Раздел 1. Понятие и сущность делового общения	1.1.	Работа с книжными источниками	2	2
		1.2.	Работа с электронными источниками	2	2
		1.3.	Подготовка к практическим занятиям	4	4
		1.4.	Подготовка к тестированию	2	2
		1.5.	Выполнение упражнения	4	4
		1.6.	Просмотр и конспектирование видеолекций	-	4
2.	Раздел 2. Вербальные и невербальные формы делового общения	2.1.	Работа с книжными источниками	2	2
		2.2.	Работа с электронными источниками	2	2
		2.3.	Подготовка доклада (презентации)	4	4
		2.4.	Подготовка к практическим занятиям	4	4
		2.5.	Подготовка к ролевой игре	2	2
		2.6.	Просмотр и конспектирование видеолекций	-	6
3.	Раздел 3. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения	3.1.	Работа с книжными источниками	2	2
		3.2.	Работа с электронными источниками	2	2
		3.3.	Подготовка доклада (презентации)	2	2
		3.4.	Подготовка к практическим занятиям	4	4
		3.5.	Подготовка к тестированию	2	2
		3.6.	Подготовка к деловой игре	2	2
		3.7.	Просмотр и конспектирование видеолекций	-	4
	Раздел 4.	4.1	Работа с книжными источниками	2	2

4.	Документационное обеспечение делового общения	4.2	Работа с электронными источниками	2	2
		4.3	Подготовка к тестированию	2	2
			Подготовка к практическим занятиям	4	4
			Просмотр и конспектирование видеолекций	-	4
<b>Итого:</b>				52	70
<b>Всего часов в 1 семестре:</b>				<b>52</b>	<b>70</b>

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **5.1. Методические указания для подготовки обучающихся к лекционным занятиям**

Лекция является основной формой обучения в высшем учебном заведении. Записи лекций в конспектах должны быть избирательными, полностью следует записывать только определения. В конспекте рекомендуется применять сокращение слов, что ускоряет запись. Вопросы, возникающие в ходе лекции, рекомендуется записывать на полях и после окончания лекции обратиться за разъяснением к преподавателю.

Работа над конспектом лекции осуществляется по этапам:

- повторить изученный материал по конспекту;
- непонятные положения отметить на полях и уточнить;
- неоконченные фразы, пропущенные слова и другие недочеты в записях устранить, пользуясь материалами из учебника и других источников;
- завершить техническое оформление конспекта (подчеркивания, выделение главного, выделение разделов, подразделов и т.п.).

Самостоятельную работу следует начинать с доработки конспекта, желательно в тот же день, пока время не стерло содержание лекции из памяти. Работа над конспектом не должна заканчиваться с прослушивания лекции. После лекции, в процессе самостоятельной работы, перед тем, как открыть тетрадь с конспектом, полезно мысленно восстановить в памяти содержание лекции, вспомнив ее структуру, основные положения и выводы.

С целью доработки необходимо прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить опiski, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения, возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополнения и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект. Еще лучше, если вы переработаете конспект, дадите его в новой систематизации записей. Это, несомненно, займет некоторое время, но материал вами будет хорошо проработан, а конспективная запись его приведена в удобный для запоминания вид. Введение заголовков, скобок, обобщающих знаков может значительно повысить качество записи. Этому может служить также подчеркивание отдельных мест

конспекта красным карандашом, приведение на полях или на обратной стороне листа краткой схемы конспекта и др.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используется при подготовке к практическому занятию. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы, предложенные в конце лекции преподавателем или помещенные в рекомендуемой литературе. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непрерывным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно преподаватель напоминает, какой ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Эта рекомендация, как и требование систематической и серьезной работы над всем лекционным курсом, подлежит безусловному выполнению. Потери логической связи как внутри темы, так и между ними приводит к негативным последствиям: материал учебной дисциплины перестает основательно восприниматься, а творческий труд подменяется утомленным переписыванием. Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний. Очень полезным, но, к сожалению, еще мало используемым в практике самостоятельной работы, является предварительное ознакомление с учебным материалом. Даже краткое, беглое знакомство с материалом очередной лекции дает многое. Обучающиеся получают общее представление о ее содержании и структуре, о главных и второстепенных вопросах, о терминах и определениях. Все это облегчает работу на лекции и делает ее целеустремленной.

## **5.2. Методические указания для подготовки обучающихся к практическим занятиям**

В процессе подготовки и проведения практических занятий обучающиеся закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы.

Поскольку активность на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует ответственного отношения.

При подготовке к занятию в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний обучающихся по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Подготовку к практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается

на проработке текущего материала, а затем изучение обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме.

Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий. Предлагается следующая опорная схема подготовки к практическим занятиям.

1. Ознакомление с темой практического занятия. Выделение главного (основной темы) и второстепенного (подразделы, частные вопросы темы).

2. Освоение теоретического материала по теме с опорой на лекционный материал, учебник и другие учебные ресурсы. Самопроверка: постановка вопросов, затрагивающих основные термины, определения и положения по теме, и ответы на них.

3. Выполнение практического задания. Обнаружение основных трудностей, их решение с помощью дополнительных интеллектуальных усилий и/или подключения дополнительных источников информации.

Обучающийся при подготовке к практическому занятию может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения, задания для самостоятельной работы.

### **5.3. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

#### **5.3.1. Работа с книжными и электронными источниками**

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебнометодической (а также научной и популярной) литературы.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме.

Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

#### **5.3.2 Составление конспекта**

При составлении конспекта необходимо придерживаться следующих рекомендаций:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

### **5.3.2. Подготовка презентации и доклада**

Для подготовки презентации рекомендуется использовать: PowerPoint, MS Word, AcrobatReader, LaTeX-овский пакет beamer. Самая простая программа для создания презентаций – MicrosoftPowerPoint. Для подготовки презентации необходимо собрать и обработать начальную информацию.

Последовательность подготовки презентации:

1. Четко сформулировать цель презентации: вы хотите свою аудиторию мотивировать, убедить, заразить какой-то идеей или просто формально отчитаться.
2. Определить каков будет формат презентации: живое выступление (тогда, сколько будет его продолжительность) или электронная рассылка (каков будет контекст презентации).
3. Отобрать всю содержательную часть для презентации и выстроить логическую цепочку представления.
4. Определить ключевые моменты в содержании текста и выделить их.
5. Определить виды визуализации (картинки) для отображения их на слайдах в соответствии с логикой, целью и спецификой материала.
6. Подобрать дизайн и форматировать слайды (количество картинок и текста, их расположение, цвет и размер).
7. Проверить визуальное восприятие презентации.

К видам визуализации относятся иллюстрации, образы, диаграммы, таблицы. Иллюстрация - представление реально существующего зрительного ряда. Образы – в отличие от иллюстраций - метафора. Их назначение - вызвать эмоцию и создать отношение к ней, воздействовать на аудиторию. С помощью хорошо продуманных и представляемых образов, информация может надолго остаться в памяти человека.

Диаграмма - визуализация количественных и качественных связей. Их используют для убедительной демонстрации данных, для пространственного мышления в дополнение к логическому. Таблица - конкретный, наглядный и точный показ данных. Ее основное назначение - структурировать информацию, что порой облегчает восприятие данных аудиторией.

Практические советы по подготовке презентации готовьте отдельно:

- печатный текст + слайды + раздаточный материал;
- слайды - визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;
- текстовое содержание презентации – устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;
- рекомендуемое число слайдов 17-22;
- обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;
- раздаточный материал – должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточный материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научнометодическим требованиям вуза и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными.

Работа обучающегося над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключении, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.

Докладчики должны знать и уметь: сообщать новую информацию; использовать технические средства; хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы; четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут); иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

### **Структура выступления**

Выступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике.

Выступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить



достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

Заключение – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели

### **5.3.3. Подготовка к тестированию.**

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест. Можно дать следующие методические рекомендации:

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.

Психологи также советуют 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 опускаться 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 обучающийся 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 не следует просто заучивать, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают 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.

#### **5.3.4. Подготовка к ролевой игре**

Сущность и специфика ролевой игры как формы учебной работы состоит в моделировании предполагаемой профессиональной ситуации. Ее содержание составляют целенаправленные действия обучающихся в такой ситуации, осуществляемые в соответствии с сюжетом игры и распределением ролей. Большинство ролевых игр относится к группе имитационных и направлены на имитацию профессионального действия. Таким профессиональным действием может являться, например, подготовка и проведение заседания руководства фирмы, или, например, подготовка и проведение театрализованной встречи по организации делового общения с посетителем в офисе.

Процесс подготовки и проведения ролевой игры включает подготовительный, игровой и аналитический этапы. На подготовительном этапе осуществляется ознакомление обучающихся с условиями и правилами игры, формирование игровых и экспертной групп, распределение ролей и связанных с ними обязанностей, инструктаж участников, подготовка каждого из участников к игре в соответствии с исполняемыми ими ролями. Важным компонентом подготовительного этапа при проведении ролевой игры является выбор документального, публицистического, статистического, социальнопедагогического, художественного материала, который станет предметом обсуждения.

Самостоятельная работа обучающегося по подготовке к участию в ролевой игре включает просмотр выбранного материала, анализ литературы по психологической, управленческой, экономической направленности, изучение основной и дополнительной литературы.

#### **5.3.5. Подготовка к деловой игре**

Деловая игра – это форма деятельности людей, имитирующая те или иные практические ситуации. Под деловой игрой понимается модель взаимодействия людей в процессе достижения целей экономического, политического или престижного. Ее содержание составляют целенаправленные действия обучающихся в такой ситуации, осуществляемые в соответствии с сюжетом игры и распределением ролей. Большинство деловых игр относится к группе имитационных и направлены на имитацию профессионального действия.

Процесс подготовки и проведения игры включает подготовительный, игровой и аналитический этапы. На подготовительном этапе осуществляется ознакомление обучающихся с условиями и правилами игры, формирование игровых и экспертной групп, распределение ролей и связанных с ними обязанностей, инструктаж участников, подготовка каждого из участников к игре в соответствии с исполняемыми ими ролями. Важным компонентом подготовительного этапа при проведении игры является выбор документального, публицистического, статистического, социально-педагогического, художественного материала, который станет предметом обсуждения.

Самостоятельная работа обучающегося по подготовке к участию в ролевой игре включает просмотр выбранного материала, анализ литературы по психологической, управленческой, экономической направленности, изучение основной и дополнительной литературы.

### 5.3.6. Промежуточная аттестация

По итогам 1 семестра проводится зачет. При подготовке к сдаче зачета рекомендуется пользоваться материалами лекционных и практических занятий и материалами, изученными в ходе текущей самостоятельной работы.

Зачет проводится в устной форме, включает подготовку и ответы обучающегося на теоретические вопросы. По итогам зачета выставляется оценка «зачтено/незачтено».

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

№ п/п	Виды учебной работы	Образовательные технологии	Всего часов	
			ОФО	ОЗФО
1	2	3	4	5
Семестр 1				
1.	Лекция: Тема 1. Сущность и содержание делового общения	Дистанционные технологии	-	2
2.	Лекция: Тема 2. Этика делового общения	Диалоговые технологии	2	-
		Дистанционные технологии	-	2
3.	Лекция: Тема 3. Вербальные средства делового общения.	Дистанционные технологии	-	4
4.	Лекция: Тема 4. Невербальные формы делового общения.	Дистанционные технологии	-	2
5.	Лекция: Тема 5. Деловое общение в трудовом коллективе	Дистанционные технологии	-	2
6.	Лекция: Тема 6. Конфликты в трудовом коллективе	Диалоговые технологии	2	-
		Дистанционные технологии	-	2
7.	Лекция: Тема 7. Документирование управленческой деятельности	Дистанционные технологии	-	2
8.	Лекция: Тема 8. Классификация документов, используемых в деловом общении	Дистанционные технологии	-	2

9.	Практическое занятие: Конфликты в трудовом коллективе	Игровые технологии	2	2
10.	Практическое занятие: Вербальные средства делового общения	Игровые технологии	2	2
<b>Итого:</b>			8	22
<b>Всего часов в 1 семестре:</b>			8	22

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

#### Основная литература

1. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 252 с. — ISBN 978-5-394-04151-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/107778.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
  2. Кузнецов, И. Н. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / И. Н. Кузнецов. — 8-е изд. — Москва : Дашков и К, 2020. — 524 с. — ISBN 978-5-394-03597-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/110933.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
  3. Титова, Л. Г. Деловое общение : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л. Г. Титова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 с. — ISBN 978-5-238-00919-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71212.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
- Дополнительная литература**

1. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, Э С АСВ, 2013. — 196 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/30126.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Ивлева, Т. Н. Деловое общение : сборник контрольных заданий для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 (071800.62) «Социально-культурная деятельность», профиль «Социально культурные технологии в индустрии досуга», квалификация (степень) выпускника «бакалавр» / Т. Н. Ивлева. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2014. — 76 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/55223.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Ивлева, Т. Н. Деловое общение : учебно-методический комплекс дисциплины

ст /дентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 (071800.62) «Социальнокультурная деятельность», профили подготовки: «Менеджмент социальнокультурной деятельности», «Социально-культурные технологии в индустрии досуга», квалификация (степень) выпускника «бакалавр» / Т. Н. Ивлева. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2014. — 92 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/55224.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Мальчук. — Москва : Дашков и К, 2018. — 344 с. — ISBN 978-5-394-02802-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85358.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей 5.

Щакая, М. Ф. Русский язык и культура делового общения : учебно-методическое пособие / М. Ф. Щакая. — Волгоград : Волгоградский государственный социальнопедагогический университет, «Время», 2019. — 120 с. — ISBN 978-5-9935-0407-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL:

<https://www.iprbookshop.ru/88767.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Психология и этика делового общения : учебник для студентов вузов / В. Ю.

Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко. — 5е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 419 с. — ISBN 978-5-238-01050-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL:

<https://www.iprbookshop.ru/81834.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

## 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»<http://window.edu.ru>- Единое окно доступа к образовательным ресурсам;<http://fcior.edu.ru> - Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов;<http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека.

## 7.3. Информационные технологии, лицензионное программное обеспечение

Лицензионное программное обеспечение	Реквизиты лицензий/ договоров
Microsoft Azure Dev Tools for Teaching 1. Windows 7, 8, 8.1, 10	Идентификатор подписчика: 1203743421 Срок действия: 30.06.2022 (продление подписки)
MS Office 2003, 2007, 2010, 2013	Сведения об OpenOffice: 63143487, 63321452, 64026734, 6416302, 64344172, 64394739, 64468661, 64489816, 64537893, 64563149, 64990070, 65615073 Лицензия бессрочная
Антивирус Dr.Web Desktop Security Suite	Лицензионный сертификат Серийный № 8DVG-V96F-H8S7-NRBC Срок действия: с 20.10.2022 до 22.10.2023
Консультант Плюс	Договор № 272-186/С-23-01 от 20.12.2022 г.

ЭБС IPRbooks	Лицензионный договор № 9368/22П от 01.07.2022 г. Срок действия: с 01.07.2022 до 01.07.2023
--------------	---

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа Ауд.№134	Набор демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации: настенный экран– 1 шт. ноутбук– 1 шт. проектор– 1 шт. Специализированная мебель: Доска ученическая – 1 шт. Кафедра – 1 шт. Стол преподавательский – 2 шт. Стол - комплект школьной мебели - 38 шт. Стул от комплекта школьной мебели - 89 шт.
Учебная аудитория для проведения	Технические средства обучения, служащие для

занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Ауд.№138	предоставления учебной информации большой аудитории: экран на штативе -1 шт. проектор - 1 шт. ноутбук -1 шт. Специализированная мебель: Доска ученическая – 1 шт. Кафедра – 1 шт. Стол преподавательский – 3 шт. Стол - комплект школьной мебели - 21 шт. Стул от комплекта школьной мебели - 46 шт.
Помещение для самостоятельной работы Библиотечно-издательский центр Информационно- библиографический отдел Ауд. №8	Персональный компьютер – 1шт. Сканер МФУ Специализированная мебель: Рабочие столы на 1 место - 6 шт. Стулья - 6 шт.

<p>Помещение для самостоятельной работы Библиотечно-издательский центр Отдел обслуживания электронными изданиями Ауд. №9</p>	<p>Интерактивная система - 1 шт. Монитор – 20 шт. Монитор - 1 шт. Сетевой терминал -18 шт. Персональный компьютер -3 шт. МФУ – 1 шт. МФУ – 1 шт. Принтер– 1 шт. Специализированная мебель: рабочие столы на 1 место – 24 шт. стулья – 24 шт.</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы Библиотечно-издательский центр Отдел обслуживания печатными изданиями Ауд.1</p>	<p>Комплект проекционный, мультимедийный оборудование: Экран настенный 244/244 корпус Проектор Ноутбук Рабочие столы на 1 место – 21 шт. Стулья – 55 шт.</p>
<p>Помещение для хранения и профилактики обслуживания учебного оборудования Ауд. № 11</p>	<p>Специализированная мебель: Специализированная мебель Стеллажи – 1 шт. Шкаф – 1 шт. Стул -1 шт. Кресло компьютерное – 4 шт. Стол – 5 шт. Профилактическое обслуживание Перфоратор -1 шт. Аккумуляторная дрель-шуруповерт – 1 шт. Наборы отверток -2 шт. Пылесос-1 шт. Клещи обжимные – 3 шт. Тестер блоков питания -1 шт. Мультиметр -1 Фен термовоздушный паяльный -1 шт. Паяльник-3 шт. Учебное пособие (персональный компьютер в комплекте) – 2 шт.</p>
	<p>Пассатижи – 1 шт. Бокорезы-1 шт. Коммутатор 8 Port-1 шт. Внешний DVD привод -1 шт. Внешний жесткий диск 1 Тб- 1</p>

## 8.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся

1. Рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в

Интернет.

2. Рабочие места обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

### **8.3. Требования к специализированному оборудованию**

- нет

## **9. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Для обеспечения образования инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается (в случае необходимости) адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, в частности применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы и, наоборот, только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

В целях обеспечения обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья комплектуется фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в БИЦ Академии. В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальном зале.

Приложение 1.

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Деловое общение»**



# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Деловое общение»

Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)

## 2. Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Этапность формирования компетенций прямо связана с местом дисциплины в образовательной программе.

Разделы (темы) дисциплины	Формируемые компетенции (коды)
	УК-4
1	2
Раздел 1. Понятие и сущность делового общения Тема 1. Сущность и содержание делового общения Тема 2. Этика делового общения	+ +
Раздел 2. Вербальные и невербальные формы делового общения Тема 3. Вербальные средства делового общения. Тема 4. Невербальные формы делового общения.	+ +
Раздел 3. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения Тема 5. Деловое общение в трудовом коллективе Тема 6. Конфликты в трудовом коллективе	+ +

Раздел 4. Документационное обеспечение делового общения	+
Тема 7. Документирование управленческой деятельности Тема 8. Классификация документов, используемых в деловом общении	+

### 3. Показатели, критерии и средства оценивания компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины

УК-4Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций) Индикаторы достижения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Средства оценивания результатов обучения	
	неудовлетв (не зачтено)	удовлетв (зачтено)	хорошо (зачтено)	отлично (зачтено)	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6	7
УК-4.4. Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия	Не умеет и не готов устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия	В целом успешное, но с систематическими ошибками умение устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия	Сформированное умение устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия	<b>ОФО:</b> устный опрос, тестирование, упражнение, ролевая игра, деловая игра  <b>ОЗФО:</b> устный опрос, тестирование, упражнение, ролевая игра, деловая игра	зачет

<p>УК-4.5. Выбирает стиль делового общения в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p>	<p>Не умеет и не готов выбирать стиль делового общения в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p>	<p>В целом успешно, но с систематическими ошибками умеет выбирать стиль делового общения в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение выбирать стиль делового общения в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p>	<p>Сформированное умение выбирать стиль делового общения в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p>	<p>ОФО: устный опрос, упражнение, ролевая игра, деловая игра  ОЗФО: устный опрос, упражнение, ролевая игра, деловая игра</p>	<p>зачет</p>
---	---	---	--	---	--	--------------

<p>УК-4.6. Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях</p>	<p>Фрагментарное применение навыков аргументации своей точки зрения по дискуссионным вопросам профессиональной деятельности, умений представлять свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях</p>	<p>В целом успешное, но с систематическими ошибками применение современных коммуникационных технологий; навыков аргументации своей точки зрения по дискуссионным вопросам профессиональной деятельности, умений представлять свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение современных коммуникационных технологий; хорошее установление контактов и организация публичного выступления, делового общения в соответствии с потребностями совместной деятельности.</p>	<p>Успешное проявление способности установления контактов и организации публичного выступления, делового общения в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии; владение навыками аргументации своей точки зрения по дискуссионным вопросам профессиональной деятельности</p>	<p>ОФО: устный опрос, тестирование, доклад (презентация), ролевая игра, деловая игра  ОЗФО: устный опрос, тестирование, доклад (презентация), ролевая игра, деловая игра</p>	<p>зачет</p>
--	---	---	--	---	--	--------------

## 4. Комплект контрольно-оценочных средств по дисциплине «Деловое общение»

### Вопросы на зачет

по дисциплине Деловое общение

1. Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения.
2. Интерактивная функция общения. Организация совместной деятельности. Позиции в общении.
3. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество.
4. Перцептивная функция общения. Контакт, приемы его установления.
5. Управление деловым общением.
6. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.
7. Понятие этики деловых отношений.
8. Этические проблемы в организации.
9. Дайте характеристику деловой риторики.
10. Коммуникативные роли субъектов общения.
11. Публичное выступление. Его особенности.
12. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.
13. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций.
14. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция.
15. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, социальная, публичная зоны.

16. Понятие, классификация конфликтов.
17. Функции конфликтов.
18. Предпосылки и причины возникновения конфликтов в деловом общении.
19. Стадии развития конфликтов.
20. Стили поведения в конфликтной ситуации.
21. Пути разрешения конфликтных ситуаций.
22. Управление конфликтами.
23. Предотвращение конфликтных ситуаций в деловом общении.
24. Назовите этические нормы поведения при телефонном разговоре.
25. Требования к написанию делового письма.
26. Назовите основные группы уловок-манипуляций.
27. Правила нейтрализации манипуляций..

### **Вопросы для устного опроса**

по дисциплине \_\_\_\_\_ Деловое общение

#### **Раздел 1. Понятие и сущность делового общения**

1. Дать понятие общения.
2. Дать определение «коммуникации».
3. В чем заключается коммуникативное общение.
4. Каковы особенности перцептивного общения.
5. Указать отличительные черты делового общения 6. Интерактивное общение – его значение и особенности.
1. Перечислить формы интерактивного общения.
2. Раскрыть формы делового общения и дать сравнительную характеристику.
3. Вид общения в котором проявляется его формальная сторона.
4. Перечислить социально-психологические методы управления деловым общением.
5. Дать сравнительную характеристику социально-психологических методов управления деловым общением.

#### **Раздел 2. Вербальные и невербальные формы делового общения**

1. В чем заключаются особенности вербальной коммуникации.

2. Указать основные формы вербального делового общения.
3. Спор, аргументация, ответы на вопросы и слушание, как основные факторы делового общения.
4. Дать понятие культуры речи, речевой культуры делового разговора.
5. Дать понятие деловой беседы и перечислить ее этапы.
6. Как классифицируются невербальные средства общения.
7. Невербальные особенности в процессе делового общения.
8. Кинесика и ее проявление.
9. Проксемика и ее значение в деловом общении.
10. Значение визуального контакта. Его особенности.
11. Классифицировать невербальные средства повышения делового статуса

### **Раздел 3. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения.**

1. Дать определение трудового коллектива.
2. Классификация трудовых коллективов.
3. Особенности делового общения в разных социальных группах.
4. Организация как субъект и объект деловых отношений.
5. Структура организации. Классификация организаций. Типы поведения личности в организации.
6. Дать понятие конфликта.
7. Структура конфликта.
8. Конфликт как проявление стресса.
9. Типология конфликтов, сфер их действий, стилей их разрешения.
10. Каковы правила поведения в условиях конфликта.

### **Раздел 4. Документационное обеспечение делового общения.**

1. Документационное обеспечение делового общения.
2. Ведение документирования управленческой деятельности.
3. Ведение документирования договорно-правовых отношений экономической деятельности.
4. Общие правила оформления документов.
5. Требования к оформлению делового письма.
6. Классификация деловой переписки.
7. Требования к конфиденциальности документов.

**Темы докладов**

1. Деловое общение и его специфика
2. Психологические основы делового общения
3. Деловые мероприятия. Деловые встречи и переговоры
4. Вербальные и невербальные средства общения
5. Документационное обеспечение делового общения
6. Виды и формы делового общения
7. Деловое общение в трудовом коллективе
8. Конфликты в трудовом коллективе
9. Методы управления общением
10. Личность в деловом общении
11. Характер и поведение личности в деловом общении
12. Правила нейтрализации манипуляций в деловом общении
13. Характеристика манипуляций делового общения
14. Создание доверительных отношений в деловом общении
15. Технология поведения в конфликтных ситуациях в ходе делового общения
16. Конфликты и пути их разрешения
17. Стратегия и тактика ведения деловых переговоров
18. Сущность психологии делового общения
19. Этикет делового общения
20. Официальная деловая переписка как вид делового общения
21. Культура делового письма
22. Культура и стиль делового общения

### **Комплект тестовых вопросов и заданий**

1. Взаимодействие людей с целью обмена информацией – это .....
  - 1) разговор двух и более людей;
  - 2) спор;
  - 3) взаимодействие субъекта и объекта;
  - 4) взаимодействие людей с целью обмена информацией.
  
2. Основная задача делового общения:
  - 1) продуктивное сотрудничество;



- 2) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
- 3) налаживание межличностных контактов;
- 4) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов; 5) поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

3. Почему затруднено общение с интровертами?

- 1) стремятся проникнуться проблемами другого;
- 2) их трудно переключить с собственного, внутреннего хода мыслей на диалог;
- 3) они вспыльчивы и порой агрессивны; 4) внешне излишне эмоциональны; 5) они беззаботны, оптимистичны.

4. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экстраверсия:

- 1) общительны, словоохотливы, беззаботны;
- 2) сдержанны в общении, в жизни застенчивы;
- 3) общительны, но хорошо контролируют свои эмоции; 4) трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог; 5) ответственны в принятии решений.

5. К вербальным средствам общения относятся.....

6. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- 1) речи;
- 2) мимики, жестов, позы;
- 3) тона голоса и его интонаций;
- 4) тактильно-мышечных форм; 5) вербальных и невербальных средств общения.

7. Что не входит в подготовку к переговорам? 1) выявление области взаимных интересов;

- 2) установление рабочих отношений с партнером;
- 3) установление нерабочих отношений с партнером;
- 4) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи); 5) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.

8. Что нам мешает слушать собеседника.....

9. Найдите правильный вариант завершения утверждения «дистанция, на которой разговаривают собеседники ...» 1) зависит от многих факторов;

- 2) вообще не имеет значения;
- 3) зависит только от национальных особенностей; 4) зависит только от взаимоотношений собеседников 5) зависит только от пола собеседников.

10. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляда подразумевает беседа: 1) за "Т" - образным столом; 2) за круглым столом; 3) за прямоугольным столом; 4) за любым из перечисленных.

11. Столкновение противоположно направленных тенденций в психике человека – этот конфликт называется .....

12. Психологи считают, что конфликты:

- 1) неестественны в личной сфере;
- 2) неизбежны в деловой сфере;
- 3) естественны и неизбежны в личной сфере;
- 4) неестественны в деловой сфере; 5) естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

13. Какое приветствие подчеркивает ваше уважение и добрые чувства к человеку?

- 1) "Здравствуйте";
- 2) поклон, взмах руки;
- 3) "Здравствуйте, Иван Александрович!", тепло улыбнуться; 4) кивок головой; 5) "Эй, привет!".

14. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель:

- 1) не здоровается ни с кем;
- 2) первым здоровается со всеми;
- 3) первыми здороваются подчиненные, а начальник обменивается со всеми рукопожатиями;
- 4) здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая; 5) сотрудники здороваются и подают руку первыми.

15. Согласно общим правилам вежливости, первым приветствует (найдите ошибку в утверждении): 1) мужчина - женщину;

- 2) вышестоящий по должности первым приветствует нижестоящего;
- 3) секретарь (женщина) руководителя (мужчину); 4) опаздывающий - ожидающего;
- 5) входящий - находящихся в помещении.

16. Выделите правило, которого не следует придерживаться критикующему:

- 1) иметь достаточно оснований для критики;
- 2) определиться, стоит ли критиковать публично;
- 3) начинать критику с похвалы;
- 4) применять повышенную интонацию речи;
- 5) применять корректные формы критических замечаний.

17. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

- 1) отвечая на звонок, представьтесь;
- 2) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
- 3) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
- 4) отвечать на все звонки; 5) не давайте выход отрицательным эмоциям.

18. Какое из приведенных выражений следует употребить в телефонном разговоре?

- 1) «я не знаю»;
- 2) «Вы должны...»;
- 3) «Подождите секундочку, я скоро вернусь»;
- 4) «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас»; 5) «Это не моя ошибка».

19. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия: 1) положите трубку;

- 2) сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
- 3) выслушаете его до конца;
- 4) прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»; 5) накричите на него в ответ.

20. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:

- 1) все время разговора;
- 2) 2/3 времени разговора; 3) половину времени разговора; 4) иногда.

21. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает.....

22. Какой жест говорит о превосходстве партнера, его доминировании .....

- 1) постукивание по столу пальцами;
- 2) потирание ладоней; 3) руки на поясице; 4) почесывание шеи.

23. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:

- 1) свою неприязнь;
- 2) свою неуверенность;
- 3) свое расположение к Вам.

24. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:

- 1) неуверенный в себе человек, все копирует;
- 2) нервничает, взволнован;
- 3) хочет поскорее расстаться с Вами; 4) расположен к Вам, согласен с Вами.

25. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову:

- 1) он устал, хочет расслабиться;
- 2) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;
- 3) он открыт для равноправного диалога; 4) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.

26. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:

- 1) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;
- 2) он выигрывает время для раздумий; 3) он сдерживает свою реакцию неодобрения; 4) он неуверен в себе, замкнут.

27. «Верхом» на стуле обычно сидит человек:

- 1) замкнутый, необщительный;
- 2) показывающий свое превосходство; 3) с низким уровнем культуры; 4) испытывающий нехватку времени.

28. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает , что:

- 1) он пытается себя сдерживать, контролировать;
- 2) он чувствует свое превосходство;
- 3) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен; 4) он оценивает Ваши слова.

29. Сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере – это.....

30. Противоборство.....

- 1) предполагает партнерское взаимодействие друг и другом, которое способствует достижению индивидуальных и общих целей совместной деятельности.
- 2) характеризуется противодействием партнеров друг другу, которое препятствует достижению индивидуальных целей
- 3) отличается тем, что партнеры избегают активного сотрудничества друг с другом.
- 4) предполагает то, что один из партнеров уклоняется от сотрудничества

31. Уклонение.....

- 1) характеризуется противодействием партнеров друг другу, которое препятствует достижению индивидуальных целей;
- 2) отличается тем, что партнеры избегают активного сотрудничества друг с другом;
- 3) предполагает то, что один из партнеров уклоняется от сотрудничества.

32. Бессознательное, стихийное принятие личностного определенного психологического состояния - это .....

33. Целенаправленное воздействие, оказываемое с целью трансформировать взгляды одного человека в систему воззрений другого – это .....

34. Воспроизводство одним человеком определенных образцов поведения, манеры говорить и т.п. другого человека – это:

- 1) это бессознательное, стихийное принятие личностного определенного психологического состояния;
- 2) рассчитано на неосмысленное восприятие личностями какой-либо информации в силу авторитета руководителя, под давлением общественного мнения, личной ценностной ориентации и т.д.;
- 3) это воспроизводство одним человеком определенных образцов поведения, манеры говорить и т.п. другого человека;
- 4) это целенаправленное воздействие, оказываемое с целью трансформировать взгляды одного человека в систему воззрений другого.

35. Целенаправленное воздействие, оказываемое с целью трансформировать взгляды одного человека в систему воззрений другого – это.....

36. Насильственный метод воздействия на людей, который предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям – это.....

37. Какого вида классификации документов не существует?

- 1) по видам деятельности;
- 2) по наименованию;
- 3) по способу документирования;
- 4) по степени сложности.

38. Каких рекомендаций не следует придерживаться для сохранения конфиденциальности информации?

- 1) проявлять разумную осторожность в разговорах с потенциальными партнерами или клиентами;
- 2) знать, кто и к какой информации или оборудованию имеет доступ;
- 3) если водитель фирмы вдруг заинтересовался конфиденциальным документом, следует твердо и тактично пресечь эту попытку;
- 4) оставлять посетителей в приемной одних.

39. Для уяснения проблемы при деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ.....

## Ролевая игра

по дисциплине Деловое общение

**1. Проблема** - сформулировать и обеспечить благоприятные условия для найма людей с физическими или умственными ограничениями.

**2. Концепция игры** - наем в организацию сотрудников с ограниченными возможностями

### **3. Роли:**

- кандидат на вакантную должность (2 чел)
- менеджер по подбору персонала

**4. Ожидаемый результат** - умение давать объективную оценку профессиональным умениям и навыкам кандидатов на вакантную должность.

## Деловая игра

по дисциплине Деловое общение

**Цель деловой игры:** дать возможность наблюдать в группе процессы, происходящие при обсуждении и принятии коллективного решения.

**Время проведения:** 30 минут.

### Порядок проведения:

1. Предложите участникам игры выбрать себе профессии: экономист, инженер, учитель, художник, врач и т.д. Одного студента попросить быть наблюдателем.
2. Всем участникам игры предлагается представить, что они оказались членами одного экипажа на воздушном шаре. Шар начинает падать и остается совсем немного времени до того момента, когда он упадет в море, что-бы этого не произошло, кто-то должен выпрыгнуть из корзины.
3. Группа должна принять общее решение о том, кто прыгает из корзины, исходя из того, кто из них будет менее полезен, если воздушный шар приземлится на необитаемом острове.
4. После завершения дискуссии происходит оценка работы группы:
  - эксперт докладывает свои наблюдения о ходе дискуссии: использование веских доводов, аргументов в защиту «своей» профессии, умение выслушивать друг друга, «авторитарные манеры» и т.д.

### Комментарии к игре:

Данное упражнение «проигрывает ситуацию», с которой сталкивается менеджер любого уровня во время сокращения штатов.

## Упражнения

### «Развитие навыков общения»

**Проблема 1.** Вы настолько застенчивы, что затрудняетесь обратиться к кому бы то ни было, кроме самых близких родственников и друзей. Процедура

1. Позвоните в телефонную справочную и узнайте несколько нужных вам номеров.
2. Позвоните в любое предприятие службы быта, узнайте его часы работы и цены.
3. Позвоните в железнодорожную справочную, узнайте время отправления поезда и тому подобное.

При всех Ваших звонках следите за культурой речи, соблюдением норм делового этикета. И, в частности, не забывайте благодарить тех, кто отвечает на ваши вопросы.

**Проблема 2.** Вы считаете себя недостаточно общительным, испытываете трудности при контакте с малознакомыми людьми.

При выполнении упражнений обращайтесь внимание на реакцию людей, с которыми вы вступаете в контакт. Корректируйте свой стиль общения в зависимости от этих реакций.

При необходимости пользуйтесь рекомендациями в конце задания.

### **Процедура**

1. Представьте незнакомому человеку у себя на работе (по месту учебы), дома, во дворе.
2. Пригласите кого-нибудь, кому идти или ехать с вами по дороге (например, возвращение после работы, учебы, из гостей).
3. Включайте в общую беседу своих коллег по работе или учебе.
4. Позвоните по телефону коллеге противоположного пола, с которым вы знакомы, но не общайтесь лично, по несложному вопросу (например, узнать что задано, когда состоится такое-то мероприятие и т.д.).
5. В общественном месте(транспорт, магазин, кафе, библиотека) ответьте улыбкой первым 3 людям, которые на вас посмотрят.
6. В общественном месте заведите разговор с рядом стоящим или сидящим человеком(простой вариант – своего пола, более сложный– противоположного пола).
7. Спросите у 3 человек, как вам куда-нибудь пройти. Постарайтесь проговорить с одним из них хотя бы 2 мин.
8. Когда у вас возникнет какая-то проблема, обратитесь с ней кому-то из соседей, с кем вы раньше не общались.
9. Узнайте у незнакомца, читающего спортивную газету, результат какого-нибудь соревнования.
10. Перед началом спектакля или концерта, где все билеты проданы, найдите человека, который продаст вам лишний билет.

**Проблема 3 Вам трудно расположить к себе собеседника, добиться легкости в общении. К вам редко обращаются с просьбами и вопросами.Процедура**

1. Перед выходом «на люди» подумайте о чем-нибудь смешном или веселом. Посмотритесь в зеркало, запомните свое выражение лица и постарайтесь сохранить его как можно дольше.
2. Старайтесь приветствовать любого знакомого и некоторых незнакомых, с которыми вы встречаетесь. Улыбнитесь и скажите что-то хорошее (о погоде или комплимент – см. далее). Старайтесь, чтобы как можно больше людей отреагировали доброжелательно.
3. Делайте как можно больше комплиментов как близким, так и малознакомым и незнакомым. Поводом для комплиментов могут служить внешность, одежда, умения (например: «у тебя здорово получается это блюдо»), личные особенности (например: «вы так хорошо улыбаетесь») и т.д.

**Проблема 4. Вам трудно отказывать в просьбах, а если вы отказываете, на вас часто обижаются.**

### **Упражнение**



Если к вам обращаются с просьбой, откажите сначала в шутливой, дурашливой форме. Если, например, вас приглашают в гости, то вы отвечайте: «Неодолимые преграды в виде ожидаемых стихийных бедствий встают на моем пути». Такой вариант паузы позволяет вам лучше справиться с ситуацией, придумать форму отказа, если он последует, а собеседнику дает возможность отказаться от проблемы, если она не очень важна. Потом можно в зависимости от ситуации согласиться на просьбу или сказать: «Если серьезно, то...» и привести причину отказа.

**Проблема 5. В напряженной обстановке (очередь, переполненный транспорт, тревожное ожидание) вы склонны раздражаться и вступать в пререкания.**

#### **Упражнение**

Научитесь в напряженной ситуации доброжелательно шутить (например, в тесном транспорте скажите тому, кто загроживает проход: «Что-то автобусы стали тесными...»). Постарайтесь получить доброжелательный ответ.

При случайной ссоре с незнакомым или малознакомым человеком коротко извинитесь и замолчите вне зависимости от того, что о вас будет сказано. Такая тренировка выдержки и достоинства может оказаться полезной в более значимой ситуации.

**Проблема 6. Часто люди бывают вам неприятны, хотя для того нет особой причины.**

#### **Упражнение**

Представьте себе, что вы близкий родственник или друг неприятного для вас человека. Наблюдайте за ним, объясняйте его поступки с этой точки зрения.

## **5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания компетенции**

### **5.1. Критерии оценивания тестирования**

При тестировании все верные ответы берутся за 100%.

90%-100% отлично

75%-90% хорошо

60%-75% удовлетворительно

менее 60% неудовлетворительно

### **5.2. Критерии оценивания участия в ролевой игре**

Оценка «отлично» выставляется, если обучающиеся в полном объеме усвоили программный материал, принимали активное участие в деловой игре, соблюдали регламент, правильно выявили, исчерпывающе раскрыли проблему, заложенную в спорной ситуации, выработали точное, обоснованное решение спорного вопроса, а также правильно и полно оформили процессуальную документацию.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если обучающиеся правильно, по существу и последовательно изложили в выступлении этапы ролевой игры, усвоили основные умения и навыки, не допустили существенных ошибок и неточностей.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если обучающиеся не проявили достаточной активности при выступлении и содержание спорной ситуации изложили поверхностно, без должного обоснования, допустили неточности и ошибки, нарушили последовательность в изложении материала, а также регламент выступления.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если обучающиеся при выступлении допустили существенные ошибки, не смогли правильно обосновать проблему, заложенную в спорной ситуации, выработать окончательное решение, не соблюдали регламент выступления или отказались принимать участие.

#### **5.4. Критерии оценки ответов при устном опросе**

Оценка **«отлично»** выставляется за глубокое знание предусмотренного программой материала, за умение четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

Оценка **«хорошо»** – за твердое знание основного (программного) материала, за грамотные, без существенных неточностей ответы на поставленные вопросы.

Оценка **«удовлетворительно»** – за общее знание только основного материала, за ответы, содержащие неточности или слабо аргументированные, с нарушением последовательности изложения материала.

Оценка **«неудовлетворительно»** – за незнание значительной части программного материала, за существенные ошибки в ответах на вопросы, за неумение ориентироваться в материале, за незнание основных понятий дисциплины.

#### **5.6. Критерии оценивания доклада (презентации)**

##### **Критерии оценивания доклада:**

Оценка **«отлично»** ставится, если: - доклад носит характер самостоятельной работы; при проверке в программе «Антиплагиат» показывает степень самостоятельности от 75% и выше, если в докладе обоснована актуальность темы; проведен анализ позиций авторов изученных работ; высказана своя точка зрения на проблему, которой посвящен доклад и дано ей обоснование; сделаны общие выводы; оформление рукописи соответствует предъявляемым требованиям; при защите использовалась презентация.

Оценка **«хорошо»** ставится, если: - доклад носит характер самостоятельной работы; при проверке в программе «Антиплагиат» показывает степень самостоятельности от 50% и выше, если в докладе, реферате обоснована актуальность темы; проведен анализ позиций авторов изученных работ; отсутствует свое отношение к освещаемой проблеме; сделаны выводы; оформление рукописи соответствует предъявляемым требованиям; при защите использовалась презентация.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если: - доклад не носит характер самостоятельной работы; при проверке в программе «Антиплагиат» показывает степень самостоятельности ниже 50%., если в докладе обоснована актуальность темы; изложена

позиция авторов изученных работ без анализа; отсутствуют свое отношение к освещаемой проблеме и выводы; оформление рукописи частично соответствует предъявляемым требованиям; при защите не использовался иллюстративный материал.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется, если доклад не отвечает предъявляемым требованиям.

### Критерии оценивания презентации:

Критерии оценивания презентаций складываются из требований к их созданию.

Название критерия	Оцениваемые параметры	Баллы (1-3)
Тема презентации	Степень соответствия презентации заявленной теме	1- тема не раскрыта 2- тема раскрыта частично 3- тема раскрыта полностью
Содержание	Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях. Все заключения подтверждены достоверными источниками. Язык изложения материала понятен аудитории. Актуальность, точность и полезность содержания	1- содержание презентации не качественное 2- содержание презентации не достаточно качественное 3- содержание презентации качественное
Подбор информации для создания презентации	Графические иллюстрации для презентации. Статистика. Диаграммы и графики. Ресурсы Интернет. Примеры. Сравнения. Цитаты и т.д.	1- информация для презентации очень плохо структурирована 2- информация для презентации плохо структурирована 3- информация для презентации структурирована на высоком уровне
Подача материала презентации	Тематическая последовательность. Структура по принципу «проблема-решение»	1- тематическая последовательность не соблюдена 2- тематическая последовательность соблюдена частично

		3-тематическая последовательность соблюдена
--	--	---

Логика и переходы во время проекта – презентации	От вступления к основной части. От одной основной идеи (части) к другой. От одного слайда к другому. Гиперссылки.	1- логика и переходы во время выступления не соблюдены 2- логика и переходы во время выступления частично соблюдены 3- логика и переходы во время выступления соблюдены
Заключение	Яркое высказывание - переход к заключению. Повторение основных целей и задач выступления. Выводы. Короткое и запоминающееся высказывание в конце.	1-нет выводов 2-выводы имеются, но не аргументированные 3-обоснованные выводы полностью характеризуют работу
Дизайн презентации	Шрифт (читаемость). Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков). Элементы анимации.	- дизайн презентации не выдержан 2- дизайн презентации частично выдержан 3- дизайн презентации выдержан

Список использованных источников	Наличие и оформление в соответствии со стандартом.	1-список использованных источников отсутствует 2- список использованных источников оформлен с частичными нарушениями стандарта 3- список использованных источников оформлен в
		соответствии со стандартом

#### Оценивание презентации

Количество набранных баллов	Оценка
От 27 баллов до 20 баллов	5 отлично
От 19 баллов до 15 баллов	4 хорошо
От 14 до 8 баллов	3 удовлетворительно
От 7 баллов	2 неудовлетворительно

#### 5.4. Критерии оценивания участия в деловой игре

Оценка **«отлично»** выставляется, если обучающиеся в полном объеме усвоили программный материал, принимали активное участие в деловой игре, соблюдали регламент, правильно выявили, исчерпывающе раскрыли проблему, заложенную в спорной ситуации, выработали точное, обоснованное решение спорного вопроса, а также правильно и полно оформили процессуальную документацию.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если обучающиеся правильно, по существу и последовательно изложили в выступлении этапы деловой игры, усвоили основные умения и навыки, не допустили существенных ошибок и неточностей.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если обучающиеся не проявили достаточной активности при выступлении и содержание спорной ситуации изложили поверхностно, без должного обоснования, допустили неточности и ошибки, нарушили последовательность в изложении материала, а также регламент выступления.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если обучающиеся при выступлении допустили существенные ошибки, не смогли правильно обосновать проблему, заложенную в спорной ситуации, выработать окончательное решение, не соблюдали регламент выступления или отказались принимать участие.

## 5.5. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины на зачете

Оценка **«зачтено»** выставляется за глубокое знание предусмотренного программой материала, содержащегося в основных и дополнительных рекомендованных литературных источниках, за умение четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы, за умение анализировать изучаемые явления в их взаимосвязи и диалектическом развитии, применять теоретические положения при решении практических задач.

Оценка **«незачтено»** – за незнание значительной части программного материала, за существенные ошибки в ответах на вопросы, за неумение ориентироваться в расчетах, за незнание основных понятий дисциплины.