

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе \_\_\_\_\_ Г.Ю. Нагорная

« \_\_\_\_\_ »



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Деловое общение

Уровень образовательной программы \_\_\_\_\_ Специалитет \_\_\_\_\_

Специальность \_\_\_\_\_ 38.05.01 Экономическая безопасность \_\_\_\_\_

Специализация Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности \_\_\_\_\_

Форма обучения заочная \_\_\_\_\_

Срок освоения ОП \_\_\_\_\_ 5 лет 9 мес. \_\_\_\_\_

Институт Экономики и управления \_\_\_\_\_

Кафедра разработчик РПД Экономика и управление *t* \_\_\_\_\_

Выпускающая кафедра Экономика и управление \_\_\_\_\_

Начальник  
учебно-методического управления \_\_\_\_\_ Семенова Л.У.

Директор института \_\_\_\_\_ Канцеров Р.А.

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_ Бежанов М.К.

г. Черкесск, 2019 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	<b>Цели освоения дисциплины</b>	1
2.	<b>Место дисциплины в структуре образовательной программы</b>	2
3.	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>	3
4	<b>Структура и содержание дисциплины</b>	7
4.1.	Объем дисциплины и виды учебной работы	7
4.2.	Содержание дисциплины	8
4.2.1.	Разделы (темы) дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля	8
4.2.2.	Лекционный курс	8
4.2.3.	Лабораторный практикум	-
4.2.4.	Практические занятия	10
4.3.	Самостоятельная работа обучающегося	11
5.	<b>Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине</b>	12
6.	<b>Образовательные технологии</b>	16
7.	<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	16
7.1.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы	17
7.2.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	18
7.3.	Информационные технологии	18
8.	<b>Материально-техническое обеспечение дисциплины</b>	18
8.1.	Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий	18
8.2.	Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся	19
8.3.	Требования к специализированному оборудованию	19
9.	<b>Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья</b>	20
	<b>Приложение 1. Фонд оценочных средств</b>	21
	<b>Приложение 2. Аннотация рабочей программы дисциплины</b>	44
	<b>Рецензия на рабочую программу дисциплины</b>	45

## 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 дисциплинам базовой части Блока 1, 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, умения и навыки, сформированные дисциплинами предыдущего уровня образования (обществознание)	Профессиональная этика государственного служащего
2.		Управление организацией (предприятием)
3.		Практика по получению первичных профессиональных умений, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые результаты освоения образовательной программы (ОП) – компетенции обучающихся определяются требованиями стандарта по специальности 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.	ОК-6	способность проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния	<b>Знать:</b> методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния; Шифр: З (ОК-6)-1 <b>Уметь:</b> проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния; Шифр: У (ОК-6)-1 <b>Владеть:</b> приемами для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния в сложных и экстремальных условиях. Шифр: В (ОК-6)-1
2.	ОК-7	способность к логическому мышлению, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии	<b>Знать:</b> методы сбора, обобщения и критического осмысления информации; Шифр: З (ОК-7)-1 <b>Уметь:</b> самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности; Шифр: У (ОК-7)-1 <b>Владеть:</b> способами и методами к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии. Шифр: В (ОК-7)-1
3.	ОК-10	Способность осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке	<b>Знать:</b> основные нормы современного русского языка (орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические, орфоэпические) и систему функциональных стилей русского языка;

			<p>Шифр: З (ОК-10)-1</p> <p><b>Уметь:</b> пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского языка;</p> <p>Шифр: У (ОК-10)-1</p> <p><b>Владеть:</b> навыками создания на русском языке грамотных и логически непротиворечивых письменных и устных текстов ориентированных на соответствующее направление подготовки / специальность.</p> <p>Шифр: В (ОК-10)-1</p>
--	--	--	--

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр
			№1
			часов
1		2	3
<b>Аудиторная контактная работа (всего)</b>		108	108
В том числе:			
Лекции (Л)		4	4
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)		4	4
<b>Контактная внеаудиторная работа</b>		1,0	1,0
В том числе индивидуальные и групповые консультации		1,0	1,0
<b>Самостоятельная работа (СР)** (всего)</b>		95	95
Подготовка к ситуационным задачам		12	12
Проработка конспекта лекций, учебника, учебных пособий, учебно - методической литературы, включая информационные, электронные ресурсы		20	20
Текущий контроль		12	12
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям		32	32
Подготовка докладов		19	19
<b>Промежуточная аттестация</b>	зачет (З)	3 (4)	3 (4)
	В том числе: прием зач., час.	0,3	0,3
	СРО, час.	3,7	3,7
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	<b>часов</b>	108	108
	<b>зач. ед.</b>	3	3

## 4.2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела (темы) дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)					Формы текущей и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	СРО	все го	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	1	Раздел 1. Понятие и сущность делового общения	2			24	26	Входящий тестовый контроль, контрольные вопросы
2.		Раздел 2. Вербальные и невербальные формы делового общения				24	26	Текущий тестовый контроль, контрольные вопросы Доклад
3.		Раздел 3. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения	2		2	24	26	Текущий тестовый контроль, контрольные вопросы Доклад
4.		Раздел 4. Документационное обеспечение делового общения.			2	23	25	Текущий тестовый контроль, контрольные вопросы Доклад
<b>ИТОГО</b>			<b>4</b>		<b>4</b>	<b>95</b>	<b>103</b>	
5.		Внеаудиторная контактная работа					1,0	индивидуальные и групповые консультации
6.		СРО в период промежуточной аттестации, час.					3,7	
		Промежуточная аттестация					0,3	Зачет
<b>ВСЕГО</b>							<b>108</b>	

#### 4.2.2. Лекционный курс

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Наименование темы лекции	Содержание лекции	Всего часов
1	2	3	4	5
<b>Семестр 1</b>				
1.	<b>Раздел 1. Понятие и сущность делового общения</b>	Понятие делового общения. Сущность делового общения.	Понятие общения, коммуникации. Понятие «делового общения»	<b>2</b>
		Виды и формы делового общения. Социально-психологические методы управления деловым общением.	Интерактивное, коммуникативное, перцептивное общение. Методы управления общением: внушение, подражание, заражение, принуждение.	
		Специфика делового общения.	Понятие регламентированности, иерархичности в общении.	
2.	<b>Раздел 2. Вербальные и невербальные формы делового общения</b>	Вербальные формы делового общения	Вербальная коммуникация, виды формы вербального делового общения	
		Невербальные формы делового общения	Классификация невербальных средств общения. Проксемика и ее значение в деловом общении	
3.	<b>Раздел 3. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения</b>	Деловое общение в трудовом коллективе	Определение трудового коллектива. Классификация трудовых коллективов. Организация как субъект и объект деловых отношений.	<b>2</b>
		Конфликты в трудовом коллективе	Понятие конфликта. Структура конфликта. Конфликт как проявление стресса. Типология конфликтов, сфер их действий, стилей их разрешения	

4.	<b>Раздел 4. Документационное обеспечение делового общения.</b>	Документирование управленческой деятельности	Документационное обеспечение делового общения и способы его организации. Общие правила оформления документов	
		Классификация документов, используемых в деловом общении	Требования к оформлению Делового письма. Классификация Деловой переписки. Требования к конфиденциальности документов.	
<b>Всего часов в 1 семестре:</b>				<b>4</b>
<b>ИТОГО часов:</b>				<b>4</b>

#### 4.2.3. Лабораторный практикум (не предусмотрен) .

#### 4.2.4. Практические занятия.

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Наименование практического занятия	Содержание практического занятия	Всего часов
1	2	3	4	5
<b>Семестр 1</b>				
1	<b>Раздел 1. Понятие и сущность делового общения</b>	Понятие делового общения. Сущность делового общения.	Понятие делового общения, коммуникации. Понятие «делового общения». Значение делового общения и соблюдение принципов этичности	-
2	<b>Раздел 1. Понятие и сущность делового общения</b>	Виды и формы делового общения. Социально-психологические методы управления деловым общением	Интерактивное, коммуникативное, перцептивное общение. Основные формы общения. Методы управления общением: внушение, подражание, заражение, принуждение.	-
3	<b>Раздел 1. Понятие и сущность делового общения</b>	Специфика делового общения.	Понятие регламентированности, иерархичности в общении.	-
4	<b>Раздел 2. Вербальные и невербальные формы делового общения</b>	Вербальные формы делового общения	Вербальная коммуникация, виды и формы вербального делового общения. Особенности речевого поведения	2

5	<b>Раздел 2. Вербальные и невербальные формы делового общения</b>	Невербальные формы делового общения	Классификация невербальных средств общения. Кинесические средства общения. Визуальный контакт. Проксемика и ее значение в деловом общении	2
6	<b>Раздел 3. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения</b>	Деловое общение в трудовом коллективе	Определение трудового коллектива. Классификация трудовых коллективов. Организация как субъект и объект деловых отношений.	-
7	<b>Раздел 3. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения</b>	Конфликты в трудовом коллективе	Понятие конфликта. Структура конфликта. Конфликт как проявление стресса. Типология конфликтов, сфер их действий, стилей их разрешения	-
8	<b>Раздел 4. Документационное обеспечение делового общения.</b>	Документирование управленческой деятельности	Документационное обеспечение делового общения и способы его организации. Общие правила оформления документов	-
9	<b>Раздел 4. Нормы этического руководства в сфере государственной службы</b>	Контроль за соблюдением этичности в государственной службе	Контроль за соблюдением этичности в государственной службе. Комиссии по этике.	-
10	<b>Раздел 4. Нормы этического руководства в сфере государственной службы</b>	Классификация документов, используемых в деловом общении	Требования к оформлению Делового письма. Классификация деловой переписки. Требования к конфиденциальности документов.	-
<b>Всего часов в семестре:</b>				<b>4</b>

### 4.3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	№ п/п	Виды СРО	Всего часов
1	2	3	4	5
<b>Семестр 1</b>				
1.	Раздел 1. Понятие и сущность делового общения	1.1.	Подготовка к ситуационным задачам	12
		1.2.	Подготовка к практическим занятиям	12
2	Раздел 2. Вербальные и невербальные формы делового общения	2.1.	Подготовка к практическим занятиям	6
		2.2.	Проработка конспекта лекций, учебника, учебных пособий, учебно – методической литературы, включая информационные, электронные ресурсы	6
		2.3.	Подготовка к текущему контролю	6
		2.4.	Подготовка доклада по теме «Приемы, стимулирующие общение»	6
3	Раздел 3. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения	3.1.	Проработка конспекта лекций, учебника, учебных пособий, учебно – методической литературы, включая информационные, электронные ресурсы	8
		3.2.	Подготовка доклада по теме «Характер и поведение личности в деловом общении»	8
		3.3.	Подготовка к практическим занятиям	8
4	Раздел 4. Нормы этического руководства в сфере государственной службы	4.1.	Подготовка к практическому занятию	6
		4.2.	Проработка конспекта лекций, учебника, учебных пособий, учебно – методической литературы, включая информационные, электронные ресурсы	6
		4.3.	Подготовка к текущему контролю	6
		4.4.	Подготовка доклада по теме «Роль руководителя в формировании культуры организации»	5
<b>Всего часов в семестре:</b>				<b>95</b>

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

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

Лекция является ведущей формой организации учебного процесса в высшем учебном заведении. Основными организационными вопросами при этом являются, во-первых, подготовка к восприятию лекции, и, во-вторых, как записывать лекционный материал. Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины.

Основным средством работы на лекционном занятии является конспектирование. Конспектирование – процесс мысленной переработки и письменной фиксации информации, в виде краткого изложения основного содержания, смысла какого-либо текста. В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Обучающемуся необходимо отметить непонятные термины и положения, подготовить вопросы с целью уточнения правильности понимания, только в этом случае преподаватель может вести лекцию в интерактивном режиме, что способствует повышению эффективности лекционных занятий. Проработка лекционного курса является одной из важных активных форм самостоятельной работы.

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

**– не предусмотрены.**

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

Практическое занятие – это такая форма организации обучения, при которой на этапе подготовки доминирует самостоятельная работа учащихся с учебной литературой и другими дидактическими средствами над серией вопросов, проблем и задач, а в процессе семинара идут активное обсуждение, дискуссии и выступления учащихся, где они под руководством преподавателя делают обобщающие выводы и заключения. Практическое занятие предназначено для углубленного изучения дисциплины, овладения методологией научного познания, то главная цель семинарских занятий – обеспечить обучающихся возможностью овладеть навыками и умениями использования теоретического знания применительно к особенностям изучаемой темы. На семинарах решаются следующие педагогические задачи: развитие творческого профессионального мышления; познавательная мотивация; профессиональное использование знаний в учебных условиях: овладение языком соответствующей науки; навыки оперирования формулировками, понятиями, определениями; овладение умениями и навыками постановки и решения интеллектуальных проблем и задач, опровержения, отстаивания своей точки зрения. Кроме того, в ходе семинарского занятия преподаватель решает и такие ситуационные задачи, как: повторение и закрепление знаний; контроль; педагогическое общение

В ходе подготовки к практическим занятиям изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах,

газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Необходимо обучающемуся доработать свой конспект лекций, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. На практическом занятии каждый участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано.

Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом обучающийся может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, фактам и наблюдениям современной жизни и т. д.

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

Самостоятельная работа обучающегося является важным видом учебной и научной деятельности.

Самостоятельная работа усиливает ответственность и развивает определенные способности, умение добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, дать оценку конкретной ситуации на микроуровне.

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой обучающихся).

Самостоятельная работа приобщает обучающихся к научному творчеству, поиску и решению актуальных современных проблем.

Целью самостоятельной работы является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности, опытом творческой, исследовательской деятельности.

Задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических и лабораторных занятиях, при написании курсовых и выпускной квалификационной работ, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам.

Формы самостоятельной работы обучающихся разнообразны:

- изучение и систематизацию официальных государственных документов - законов, постановлений, указов, нормативно-инструкционных и справочных материалов с использованием системы "Консультант-плюс";
- изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и

научной информации;  
- исследовательская работа.

### **5.5 Методические указания по написанию доклада**

Доклад – развернутое устное сообщение на какую – либо тему, сделанное публично, в присутствии слушателей, которое является результатом индивидуальной самостоятельной работы обучающегося на одну из предложенных тем. Темами доклада обычно являются вопросы, не освещенные в полной мере или вообще не рассматриваемые на лекциях, предполагающие самостоятельное изучение.

Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует систематизировать и закрепить полученные теоретические знания, а также способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет научное мировоззрение и методическое мышление.

Цель написания доклада – научиться четко и грамотно формировать мысли, структурировать информацию, основные категории анализа, выделить причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы, овладеть научным стилем речи.

Структура доклада традиционная для научной работы и включает в себя три части: введение, основная часть и заключение.

Во введении доклада необходимо показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи исследуемой проблемы.

В основной части доклада необходимо четко и последовательно изложить материал по исследуемой проблеме. Основная часть состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показывается позиция автора.

В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента. В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д.

В заключении содержатся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам.

Список использованных источников представляет собой перечень использованных книг, статей, фамилии авторов приводятся в алфавитном порядке, при этом все источники даются под общей нумерацией литературы. В исходных данных источника указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место и год издания.

### **5.6. Методические указания по подготовке к тестированию для текущего контроля**

Тестирование является одной из форм оценки полученных знаний и занимает важное место в учебном процессе.

Цель тестирования состоит не только в систематическом контроле за знаниями, но и в развитии умения и навыков обучающихся анализировать, обобщать наиболее существенные связи, признаки, проблемы экономических процессов и явлений.

В соответствии с рабочей программой дисциплины «Деловое общение», тестирование проводится по всем темам дисциплины в процессе проведения занятия. Тестирование проводится для оценки знаний текущего материала.

На тестирование отводится 20 минут. При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, рабочими тетрадями не разрешается. Оценка результатов тестирования происходит на занятии. Для успешного прохождения тестирования рекомендуется прежде всего, посмотреть конспект лекций, практических занятий, а также рекомендованную учебную литературу по соответствующей теме дисциплины, по которой проводится тестирование знаний.

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

№ п/п	№ семестра	Виды учебной работы	Образовательные технологии	Всего часов
1	2	3	4	5
1	1	Лекция «Понятие делового общения. Сущность делового общения»	Лекция-беседа. Видео-презентация.	2
2		Лекция «Виды и формы Делового общения. Социально-психологические методы Управления деловым общением»	Визуализация	2
3		Практическое занятие «Невербальное общение»	Ролевая игра	2
Итого				6

## 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, ЭБС 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 для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 (071800.62) «Социально-культурная деятельность», профили подготовки: «Менеджмент социально-культурной 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
4. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — 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. Шацкая, М. Ф. Русский язык и культура делового общения : учебно-методическое пособие / М. Ф. Шацкая. — Волгоград : Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 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. — 5-е 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 Open Office: 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
7-Zip	Бесплатное ПО
1С: Предприятие 8.3 Учебная версия	Бесплатное ПО

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

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

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа:

набор демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации:

интерактивная доска

проектор

ноутбук

специализированная мебель:

доска ученическая

Кафедра

стол преподавательский

стол - комплект школьной мебели

стул от комплекта школьной мебели

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:

технические средства обучения, служащие для предоставления учебной информации большой аудитории:

интерактивная доска

проектор

ноутбук

специализированная мебель:

доска ученическая

кафедра

стол преподавательский

стол - комплект школьной мебели

стул от комплекта школьной мебели.

3. Помещение для самостоятельной работы.

Библиотечно-издательский центр.

Информационно-библиографический отдел.

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ФГБОУ ВО «СевКавГА»:

Персональный компьютер

Специализированная мебель: рабочие столы на 1 место, стулья.

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

1. рабочее место преподавателя оснащенное компьютером

2. рабочие места обучающихся: стол - комплект школьной мебели, стул от комплекта школьной мебели.

3.

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

Специализированное оборудование не требуется.

## **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.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

УТВЕРЖДЕНО  
на заседании кафедры  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.,  
протокол № \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ (Каракаева Е.У.)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО ДИСЦИПЛИНЕ \_\_\_\_\_ Деловое общение \_\_\_\_\_

Уровень образовательной программы \_\_\_\_\_ специалитет \_\_\_\_\_

Специальность \_\_\_\_\_ 38.05.01 Экономическая безопасность \_\_\_\_\_

специализация \_\_\_\_\_ Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности \_\_\_\_\_

Форма обучения \_\_\_\_\_ очная \_\_\_\_\_

Институт (факультет) \_\_\_\_\_ Экономики и управления \_\_\_\_\_

Кафедра \_\_\_\_\_ Налоги и налогообложение \_\_\_\_\_

Разработчик:

\_\_\_\_\_ доцент \_\_\_\_\_ О.Ю. Остапчук \_\_\_\_\_

г. Черкесск, 2019г.

# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## Деловое общение

### 1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
ОК-6	Способностью проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы
ОК-7	способностью к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, логически
ОК-10	способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке

### 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 обучающимися.

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

Разделы (темы) дисциплины	Формируемые компетенции (коды)		
	ОК-6	ОК-7	ОК-10
Раздел 1. Понятие и сущность делового общения	+	+	+
Раздел 2. Вербальные и невербальные формы делового общения	+	+	+
Раздел 3. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения.	+	+	+
Раздел 4. Документационное обеспечение делового общения.	+	+	+

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

**ОК-6: способностью проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния**

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				Средства оценивания результатов обучения	
	неудовлетв	удовлетв	хорошо	отлично	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
ЗНАТЬ: методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния Шифр: З (ОК-6) -1	Допускает существенные ошибки при раскрытии методов эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния	Демонстрирует частичные знания методов эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния	Демонстрирует знания методов эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния	Раскрывает полное содержание методов эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния	Текущий тестовый контроль. Контрольные вопросы. Доклад.	Зачет
УМЕТЬ: проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния Шифр: У (ОК-6) -1	Не умеет и не готов проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния	В сложных и экстремальных условиях проявляет частичное умение в методах эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния	Умеет проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния работать	Готов и умеет проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния	Текущий тестовый контроль. Контрольные вопросы. Доклад.	Зачет
ВЛАДЕТЬ: приемами для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния в сложных и экстремальных условиях Шифр: В (ОК-6) -1	Не владеет приемами для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния в сложных и экстремальных условиях	Владеет отдельными приемами для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния в сложных и экстремальных условиях	Владеет методами приемами для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния в сложных и экстремальных условиях	Демонстрирует владение системой приемов и методов для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния в сложных и экстремальных условиях	Текущий тестовый контроль. Контрольные вопросы. Доклад.	Зачет

**ОК-7: способностью к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии**

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				Средства оценивания результатов обучения	
	неудовлетв	удовлетв	хорошо	отлично	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
ЗНАТЬ: Методы сбора, обобщения и критического осмысления информации Шифр: 3 (ОК-7) -1	Не имеет базовых знаний о методах сбора, обобщения и критического осмысления информации	Допускает существенные ошибки при раскрытии методов сбора, обобщения и критического осмысления информации	Демонстрирует частичное знание содержания методов сбора, обобщения и критического осмысления информации	Демонстрирует знание содержания и особенностей методов сбора, обобщения и критического осмысления информации	Текущий тестовый контроль. Контрольные вопросы. Доклад.	Зачет
УМЕТЬ: самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности Шифр: У (ОК-7) -1	Не умеет и не готов самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности	Имеет базовые знания о методах для самостоятельного построения процесса овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности	Владеет методами для самостоятельного построения процесса овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности	Демонстрирует владение системой приемов и методов для самостоятельного построения процесса овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения проф-ной деятельности	Текущий тестовый контроль. Контрольные вопросы. Доклад.	Зачет
ВЛАДЕТЬ: способами и методами к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии Шифр: В (ОК-7) -1	Не владеет приемами и методами к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии	Владеет информацией об отдельных приемах и методах к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии	Владеет отдельными приемами и методами к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии, но допускает существенные ошибки.	Демонстрирует возможность и обоснованность реализации способов и методов методами к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии	Текущий тестовый контроль. Контрольные вопросы. Доклад.	Зачет

**ОК-10: способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке**

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				Средства оценивания результатов обучения	
	неудовлетв	удовлетв	хорошо	отлично	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
ЗНАТЬ: основные нормы современного русского языка (орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические, орфоэпические) и систему функциональных стилей русского языка Шифр: З (ОК-10) -1	Слабо, фрагментарно знает основные нормы современного русского языка. Имеет слабое, фрагментарное представление о системе функциональных стилей русского языка. Допускает множественные грубые ошибки.	Удовлетворительно знает основные нормы современного русского языка. Имеет общее представление о системе функциональных стилей русского языка, но допускает достаточно серьезные ошибки.	Хорошо знает основные нормы современного русского языка. Имеет достаточно полное представление о системе функциональных стилей русского языка. Допускает отдельные негрубые ошибки.	Демонстрирует свободное и уверенное знание основных норм современного русского языка. Имеет полное и уверенное представление о системе функциональных стилей русского языка. Не допускает ошибок.	Текущий тестовый контроль. Контрольные вопросы. Доклад.	Зачет
УМЕТЬ: пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского языка. Шифр: У (ОК-10) -1	Демонстрирует частичное умение пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского языка. Допускает множественные грубые ошибки	Демонстрирует удовлетворительное умение пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского языка, но допускает достаточно серьезные ошибки	Демонстрирует достаточно устойчивое умение пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского языка, но допускает отдельные негрубые ошибки.	Демонстрирует устойчивое умение пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского языка, не допускает ошибок.	Текущий тестовый контроль. Контрольные вопросы. Доклад.	Зачет
ВЛАДЕТЬ: навыками создания на русском языке грамотных и логически непротиворечивых письменных и устных текстов ориентированных на соответствующее направление подготовки / специальность Шифр: В (ОК-10) -1	Демонстрирует низкий уровень владения навыками создания на русском языке грамотных и логически непротиворечивых письменных и устных текстов. Допускает множественные грубые ошибки.	Демонстрирует удовлетворительный уровень владения навыками создания на русском языке грамотных и логически непротиворечивых письменных и устных текстов, но допускает достаточно серьезные ошибки.	Демонстрирует хороший уровень владения навыками создания на русском языке грамотных и логически непротиворечивых письменных и устных текстов, но допускает отдельные негрубые ошибки.	Демонстрирует высокий уровень владения основными нормами современного русского языка (орфографическими, пунктуационными, грамматическими, стилистическими, орфоэпическими), не допускает ошибок.	Текущий тестовый контроль. Контрольные вопросы. Доклад.	Зачет

## 4. Комплект контрольно-оценочных средств по дисциплине

СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ

### Вопросы к зачету

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. Коммуникативные роли субъектов общения.
8. Публичное выступление. Его особенности.
9. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.
10. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций.
11. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция.
12. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, социальная, публичная зоны.
13. Понятие, классификация конфликтов
14. Функции конфликтов
15. Предпосылки и причины возникновения конфликтов в деловом общении
16. Стадии развития конфликтов
17. Стили поведения в конфликтной ситуации
18. Пути разрешения конфликтных ситуаций
19. Управление конфликтами
20. Предотвращение конфликтных ситуаций в деловом общении

#### Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если в ответе используется достаточное количество терминов, все соответствует теме, содержание ответа развернуто, приведены примеры.

- оценка «не зачтено» если в ответе используется не достаточное количество терминов в соответствии с заданным вопросом, содержание ответа не развернуто и не приведены примеры.

# СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ

## Контрольные вопросы 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. В каком из видов общения проявляется его формальная сторона?
  4. Перечислить социально-психологические методы управления деловым общением.
  5. Дать сравнительную характеристику социально-психологических методов управления деловым общением.
  6. В каком из перечисленных методов управления задействована активизация мышления личности?

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

1. В чем заключаются особенности вербальной коммуникации.
2. Указать основные формы вербального делового общения.
3. Как структурируются виды вербального делового общения?
4. Спор, аргументация, ответы на вопросы и слушание, как основные факторы делового общения.
5. Дать понятие культуры речи, речевой культуры делового разговора.
6. Дать понятие деловой беседы и перечислить ее этапы.
7. Как классифицируются невербальные средства общения.
8. Невербальные особенности в процессе делового общения.
9. Что такое кинесика? В чем она проявляется?
10. Проксемика и ее значение в деловом общении.
11. Значение визуального контакта. Его особенности.
12. Классифицировать невербальные средства повышения делового статуса

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

1. Дать определение трудового коллектива.
2. Как классифицируются трудовые коллективы?
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. Какова 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. Каково документационное обеспечение делового общения?
2. Как ведется документирование управленческой деятельности?
3. Как ведется документирование 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.

Критерии оценки:

- «отлично» выставляется обучающемуся, если продемонстрировано всестороннее, систематическое и глубокое знание вопроса, умение свободно ориентироваться в теме, усвоившему основную и дополнительную литературу, рекомендованной программой;
- оценки «хорошо» заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание вопроса, успешно выполняющий предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе;
- оценки «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знание основного материала в объеме, необходимом для дальнейшего усвоения материала и предстоящей работы по профессии, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, допустившим ошибки в ответе на семинаре;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного материала темы, допустившему принципиальные ошибки в понимании и изложении учебного материала.

## Темы докладов

по дисциплине Деловое общение

1. Личность в деловом общении
2. Характер и поведение личности в деловом общении
3. Правила нейтрализации манипуляций в деловом общении.
4. Психологические приемы влияния на партнера
5. Характеристика манипуляций в общении
6. Приемы, стимулирующие общение
7. Создание доверительных отношений в деловом общении

### **Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если в докладе используется достаточное количество терминов, все соответствует теме, содержание доклада развернуто, доступно для читателя, приведены примеры.

- оценка «не зачтено» если в докладе используется не достаточное количество терминов в соответствии с заданной темой, содержание доклада не развернуто и не приведены примеры.

**Тестовые задания для текущего тестового контроля**по дисциплине Деловое общение

КОДЫ КОМПЕТЕНЦИЙ	ТЕСТЫ
ОК-6	Вопрос 1. Взаимодействие людей с целью обмена информацией – это.....
ОК-6	Вопрос 2. Какова 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.
ОК-6	Вопрос 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.
ОК-6	Вопрос 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
ОК-7	Вопрос 5. К вербальным средствам общения относятся.....

ОК-7	<p>Вопрос 6. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью.....</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) речи;</li> <li>2) мимики, жестов, позы;</li> <li>3) тона голоса и его интонаций;</li> <li>4) тактильно-мышечных форм;</li> <li>5) вербальных и невербальных средств общения.</li> </ol>
ОК-7	<p>Вопрос 7. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) очки с затемненными стеклами;</li> <li>2) располагающий взгляд;</li> <li>3) приветливость;</li> <li>4) доброжелательная улыбка;</li> <li>5) строгий деловой костюм.</li> </ol>
ОК-7	<p>Вопрос 8. Что не входит в подготовку к переговорам?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) выявление области взаимных интересов;</li> <li>2) установление рабочих отношений с партнером;</li> <li>3) установление нерабочих отношений с партнером;</li> <li>4) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);</li> <li>5) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.</li> </ol>
ОК-7	<p>Вопрос 9. Что нам мешает слушать собеседника....</p>
ОК-10	<p>Вопрос 10. Найдите правильный вариант завершения утверждения «дистанция, на которой разговаривают собеседники ...»)»</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) зависит от многих факторов;</li> <li>2) вообще не имеет значения;</li> <li>3) зависит только от национальных особенностей;</li> <li>4) зависит только от взаимоотношений собеседников</li> <li>5) зависит только от пола собеседников.</li> </ol>
ОК-10	<p>Вопрос 11. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении.....</p>
ОК-7	<p>Вопрос 12. Что означает контакт глаз собеседников:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) они боятся друг друга;</li> <li>2) они не доверяют друг другу;</li> <li>3) разговор их мало интересует;</li> <li>4) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;</li> <li>5) доверие собеседников друг другу.</li> </ol>
ОК-6	<p>Вопрос 13. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) увеличение дистанции слушающим собеседником;</li> <li>2) очень широкая улыбка;</li> <li>3) постоянное сокращение дистанции во время разговора;</li> <li>4) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;</li> <li>5) частый отвод взгляда в сторону.</li> </ol>
ОК-6	<p>Вопрос 14. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляда подразумевает беседа:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) за "Т" - образным столом;</li> <li>2) за круглым столом;</li> <li>3) за прямоугольным столом;</li> <li>4) за журнальным столиком;</li> <li>5) за любым из перечисленных.</li> </ol>
ОК-6	<p>Вопрос 15. Какого правила необходимо придерживаться, чтобы избежать ошибок поведения?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) притворяйтесь, что слушаете;</li> <li>2) не задавайте слишком много вопросов;</li> <li>3) будьте излишне чувствительны к эмоциональным словам;</li> <li>4) всегда давайте советы, даже если вас об этом не просят;</li> <li>5) воздерживайтесь от высказывания своих мыслей.</li> </ol>
ОК-6	<p>Вопрос 16. Столкновение противоположно направленных тенденций в психике человека – этот конфликт называется .....</p>
ОК-7	<p>Вопрос 17. Психологи считают, что конфликты:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) неестественны в личной сфере;</li> <li>2) неизбежны в деловой сфере;</li> <li>3) естественны и неизбежны в личной сфере;</li> <li>4) неестественны в деловой сфере;</li> <li>5) естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.</li> </ol>
ОК-7	<p>Вопрос 18. Что не является проявлением хороших манер?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Скромность;</li> <li>2) Сдержанность;</li> <li>3) Тактичность;</li> <li>4) Громкая речь;</li> <li>5) Умение контролировать свои поступки.</li> </ol>
ОК-7	<p>Вопрос 19. Весьма привлекательные в деловом мире черты:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) надежность, фундаментальность, стабильность;</li> <li>2) бесцеремонность, расхлябанность;</li> <li>3) невнимание к окружающим, невоспитанность;</li> <li>4) конфликтность;</li> <li>5) подхалимство.</li> </ol>
ОК-7	<p>Вопрос 20. Какое приветствие подчеркивает Ваше уважение и добрые чувства к человеку?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) "Здравствуйте";</li> <li>2) поклон, взмах руки;</li> <li>3) "Здравствуйте, Иван Александрович!", тепло улыбнуться;</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>4) кивок головой;</li> <li>5) "Эй, привет!".</li> </ul>
ОК-7	<p>Вопрос 21. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) не здоровается ни с кем;</li> <li>2) первым здоровается со всеми;</li> <li>3) первыми здороваются подчиненные, а начальник обменивается со всеми рукопожатиями;</li> <li>4) здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;</li> <li>5) сотрудники здороваются и подают руку первыми.</li> </ul>
ОК-7	<p>Вопрос 22. Согласно общим правилам вежливости, первым приветствует (найдите ошибку в утверждении):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) мужчина - женщину;</li> <li>2) вышестоящий по должности первым приветствует нижестоящего;</li> <li>3) секретарь (женщина) руководителя (мужчину);</li> <li>4) опаздывающий - ожидающего;</li> <li>5) входящий - находящихся в помещении.</li> </ul>
ОК-7	<p>Вопрос 23. Выделите правило, которого не следует придерживаться критикующему:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Иметь достаточно оснований для критики;</li> <li>2) Определиться, стоит ли критиковать публично;</li> <li>3) Начинать критику с похвалы;</li> <li>4) Применять повышенную интонацию речи;</li> <li>5) Применять корректные формы критических замечаний.</li> </ul>
ОК-7	<p>Вопрос 25. Общение надо начинать и заканчивать....</p>
ОК-6	<p>Вопрос 26. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) отвечая на звонок, представьтесь;</li> <li>2) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;</li> <li>3) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;</li> <li>4) отвечать на все звонки;</li> <li>5) не давайте выход отрицательным эмоциям.</li> </ul>
ОК-6	<p>Вопрос 27. Какое из приведенных выражений следует употребить в телефонном разговоре?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) «я не знаю»;</li> <li>2) «Вы должны...»;</li> <li>3) «Подождите секундочку, я скоро вернусь»;</li> <li>4) «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас»;</li> <li>5) «Это не моя ошибка».</li> </ul>
ОК-6	<p>Вопрос 28. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) положите трубку;</li> <li>2) сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;</li> <li>3) выслушаете его до конца;</li> <li>4) прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»;</li> </ul>

	5) накричите на него в ответ.
ОК-7	Вопрос 29. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза: 1) все время разговора; 2) 2/3 времени разговора; 3) половину времени разговора; 4) иногда.
ОК-6	Вопрос 30. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает.....
ОК-6	Вопрос 31. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании? 1) постукивание по столу пальцами; 2) потирание ладоней; 3) руки в боки на пояснице; 4) почесывание шеи.
ОК-7	Вопрос 32. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам: 1) свою неприязнь; 2) свое желание Вас ударить; 3) свою неуверенность; 4) свое расположение к Вам.
ОК-7	Вопрос 33. 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.
ОК-7	Вопрос 34. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову то он демонстрирует..... 1) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство; 2) он открыт для равноправного диалога; 3) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.
ОК-7	Вопрос 35. 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.
ОК-7	Вопрос 36. Верхом на стуле обычно сидит человек: 1) замкнутый, необщительный; 2) показывающий свое превосходство; 3) с низким уровнем культуры; 4) испытывающий нехватку времени.
ОК-7	Вопрос 37. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает, что:

	<p>1) он пытается себя сдерживать, контролировать;</p> <p>2) он чувствует свое превосходство;</p> <p>3) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен;</p> <p>4) он оценивает Ваши слова.</p>
ОК-7	<p>1) Вопрос 38. Сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере – это.....</p>
ОК-7	<p>Вопрос 39. Что не относится к этапам делового общения?</p> <p>1) Обсуждение интересующей проблемы;</p> <p>2) Установка контакта;</p> <p>3) Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы;</p> <p>4)Разговор о личной жизни</p>
ОК-7	<p>Вопрос 40. Какой из форм общения не существует?</p> <p>1)интерактивная;</p> <p>2)перцептивная;</p> <p>3)коммуникативная;</p> <p>4)фигуральная.</p>
ОК-7	<p>Вопрос 41.Сотрудничество .....</p> <p>1) предполагает партнерское взаимодействие друг и другом, которое способствует достижению индивидуальных и общих целей совместной деятельности.</p> <p>2) характеризуется противодействием партнеров друг другу, которое препятствует достижению индивидуальных целей</p> <p>3) отличается тем, что партнеры избегают активного взаимодействия друг с другом.</p>
ОК-6	<p>Вопрос 42. Противоборство.....</p> <p>1) предполагает партнерское взаимодействие друг и другом, которое способствует достижению индивидуальных и общих целей совместной деятельности.</p> <p>2) характеризуется противодействием партнеров друг другу, которое препятствует достижению индивидуальных целей</p> <p>3) отличается тем, что партнеры избегают активного сотрудничества друг с другом.</p> <p>4) предполагает то, что один из партнеров уклоняется от сотрудничества</p>
ОК-6	<p>Вопрос 43. Уклонение.....</p> <p>1) предполагает партнерское взаимодействие друг и другом, которое способствует достижению индивидуальных и общих целей совместной деятельности.</p> <p>2) характеризуется противодействием партнеров друг другу, которое препятствует достижению индивидуальных целей</p> <p>3) отличается тем, что партнеры избегают активного сотрудничества друг с другом.</p> <p>4) предполагает то, что один из партнеров уклоняется от сотрудничества</p>
ОК-6	<p>Вопрос 44. Сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере – это.....</p>

ОК-6	<p>Вопрос 45. Компромисс.....</p> <p>1) это частичное содействие и частичное противодействие двух партнеров</p> <p>2) характеризуется противодействием партнеров друг другу, которое препятствует достижению индивидуальных целей</p> <p>3) отличается тем, что партнеры избегают активного сотрудничества друг с другом.</p> <p>4) предполагает то, что один из партнеров уклоняется от сотрудничества</p>
ОК-6	<p>1) Вопрос 46. Общение, которое характеризуется тем, что другой человек воспринимается с двухпозиций: нужный объект, с которым в случае потребности в нем вступают в общение и ненужный объект, который полностью игнорируется если нет необходимости в общении с ним –это.....</p>
ОК-7	<p>Вопрос 47. Формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника – это .....</p>
ОК-7	<p>1) Вопрос 48. Общение, которое регламентирует содержание и средства общения, т.е. вместо знания личности собеседника в процессе общения обходятся знанием его социальной роли называется.....</p>

ОК-7	Вопрос 49. Общение, которое характеризуется поддержанием связи с социумом, подкреплением представления о себе как о члене общества – это .....
ОК-7	Вопрос 50. Общение, которое основано на желании извлечь выгоду из партнера-это .....
ОК-7	Вопрос 51. Общение, которое основано на желании извлечь выгоду из партнера - это.....
ОК-7	Вопрос 52. Общение, которое определяется целью организации или фирмы и оптимизацией того или иного вида предметной деятельности: производственной, коммерческой, научной и т.д. - это.....
ОК-7	Вопрос 53. Заражение..... 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.

	<p>3) это воспроизводство одним человеком определенных образцов поведения, манеры говорить и т.п. другого человека.</p> <p>4) это целенаправленное воздействие, оказываемое с целью трансформировать взгляды одного человека в систему воззрений другого</p>
ОК-7	<p>Вопрос 54. Внушение.....</p> <p>1) это бессознательное, стихийное принятие личностного определенного психологического состояния.</p> <p>2) рассчитано на неосмысленное восприятие личностями какой-либо информации в силу авторитета руководителя, под давлением общественного мнения, личной ценностной ориентации и т.д.</p> <p>3) это воспроизводство одним человеком определенных образцов поведения, манеры говорить и т.п. другого человека.</p> <p>4) это целенаправленное воздействие, оказываемое с целью трансформировать взгляды одного человека в систему воззрений другого</p>
ОК-7	<p>Вопрос 55. Подражание.....</p> <p>1) это бессознательное, стихийное принятие личностного определенного психологического состояния.</p> <p>2) рассчитано на неосмысленное восприятие личностями какой-либо информации в силу авторитета руководителя, под давлением общественного мнения, личной ценностной ориентации и т.д.</p> <p>3) это воспроизводство одним человеком определенных образцов поведения, манеры говорить и т.п. другого человека.</p> <p>4) это целенаправленное воздействие, оказываемое с целью трансформировать взгляды одного человека в систему воззрений другого</p>
ОК-7	<p>Вопрос 56. Убеждение.....</p> <p>1) это бессознательное, стихийное принятие личностного определенного психологического состояния.</p> <p>2) рассчитано на неосмысленное восприятие личностями какой-либо информации в силу авторитета руководителя, под давлением общественного мнения, личной ценностной ориентации и т.д.</p> <p>3) это воспроизводство одним человеком определенных образцов поведения, манеры говорить и т.п. другого человека.</p> <p>4) это целенаправленное воздействие, оказываемое с целью трансформировать взгляды одного человека в систему воззрений другого</p>
ОК-7	<p>Вопрос 57. Принуждение.....</p> <p>1) это насильственный метод воздействия на людей, т.к. предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям</p> <p>2) рассчитано на неосмысленное восприятие личностями какой-либо информации в силу авторитета руководителя, под давлением общественного мнения, личной ценностной ориентации и т.д.</p> <p>3) это воспроизводство одним человеком определенных образцов поведения, манеры говорить и т.п. другого человека.</p> <p>4) это целенаправленное воздействие, оказываемое с целью трансформировать взгляды одного человека в систему воззрений другого</p>
ОК-10	<p>Вопрос 58. Какого вида классификации документов не существует?</p> <p>1) по видам деятельности</p> <p>2) по наименованию</p>

	3) по способу документирования 4) по степени сложности
ОК-10	Вопрос 59. 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.
ОК-10	Вопрос 60. Для уяснения проблемы при деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ.....

Критерии оценки:

- «отлично» выставляется обучающемуся, если 90-100% правильных ответов;
- оценка «хорошо» 70-90% правильных ответов;
- оценка «удовлетворительно» 50-70% правильных ответов;
- оценка «неудовлетворительно» менее 50% правильных ответов.

Кафедра Бухгалтерский учет.

## Ролевая игра

по дисциплине Деловое общение

Тема «Конфликты в трудовом коллективе»

1. Тема - формирование основных подходов к деловому общению  
2. Концепция игры -приобретение навыков выявления, избегания или решения конфликтов в трудовом коллективе.

3. Роли:

- Весельчак
- Франт
- Грубиян
- Интеллигент
- Молодая мама
- Бизнес-леди.

4. Ожидаемый результат: умение выявить конфликтную ситуацию и найти пути наилучшего ее решения.

Критерии оценки:

- «отлично» выставляется обучающемуся, если показано всестороннее, систематическое и глубокое знание вопроса, умение свободно ориентироваться в теме, усвоивший основную, и дополнительную литературу, рекомендованной программой;
- оценки «хорошо» заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание вопроса, успешно выполняющий предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе;
- оценки «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знание основного материала в объеме, необходимом для дальнейшего усвоения материала и предстоящей работы по профессии, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, допустившим ошибки в ответе на семинаре;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного материала темы, допустившему принципиальные ошибки в понимании и изложении учебного материала.

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

### **Зачет**

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины. Промежуточная аттестация помогает оценить формирование определенных компетенций.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если в ответе используется достаточное количество терминов, все соответствует заданному вопросу, содержание развернуто, доступно, приведены примеры.
- оценка «не зачтено» если в ответе используется не достаточное количество терминов в соответствии с заданным вопросом, содержание ответа не развернуто и не приведены примеры.

### **Опрос**

#### **Критерии оценки:**

- «отлично» выставляется обучающемуся, если продемонстрировано всестороннее, систематическое и глубокое знание вопроса, умение свободно ориентироваться в теме, усвоивший основную, и дополнительную литературу, рекомендованной программой;
- оценка «хорошо», заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание вопроса, успешно выполняющий предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе;
- оценка «удовлетворительно», заслуживает обучающийся, обнаруживший знание основного материала в объеме, необходимом для дальнейшего усвоения материала и предстоящей работы по профессии, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, допустившим ошибки в ответе на семинаре;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного материала темы, допустившему принципиальные ошибки в понимании и изложении учебного материала.

### **Доклад**

#### **Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если в докладе используется достаточное количество терминов, все соответствует теме, содержание доклада развернуто, доступно для читателя, приведены примеры.
- оценка «не зачтено» если в докладе используется не достаточное количество терминов в соответствии с заданной темой, содержание доклада не развернуто и не приведены примеры.

### **Тестовые задания для текущего тестового контроля**

#### **Критерии оценки:**

- «отлично» выставляется обучающемуся, если 90-100% правильных ответов;
- оценка «хорошо» 70-90% правильных ответов;
- оценка «удовлетворительно» 50-70% правильных ответов;
- оценка «неудовлетворительно» менее 50% правильных ответов.

## ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ ПО ФОС

Экспертное заключение по итогам экспертизы фонда оценочных средств по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность по дисциплине «Деловое общение» разработанного ФГБОУ ВПО «СевКавГА»

Фонд оценочных средств для обучающихся по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность по дисциплине «Деловое общение» (очной формы обучения) содержит:

- паспорт фонда оценочных средств по дисциплине;
- вопросы к зачету;
- вопросы к практическим занятиям (опрос);
- комплект тестовых заданий;
- темы докладов;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания компетенции.

Содержание фонда оценочных средств соответствует ФГОС ВО по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность, утвержденному Приказом Минобрнауки России от 16.01.2017 № 20 (Зарегистрировано в Минюсте России 10.02.17г. №45596), учебному плану направления подготовки 38.05.01 Экономическая безопасность.

Объекты и содержание оценивания соответствует поставленным целям и функциям контроля и обучения; используемые методы и средства нацелены на объективность оценивания; цели, методы и средства контроля обеспечивают полноту и системную организацию оценочных материалов. При разработке фонда оценочных средств учтены междисциплинарные связи, применены различные виды и формы контроля знаний и умений обучающихся.

Фонд оценочных средств по дисциплине является полным и адекватным отображением требований ФГОС ВО по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность, обеспечивает решение оценочной задачи соответствия общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций выпускника этим требованиям.

Заключение: ФОС в представленном виде рекомендуется к утверждению.

Тамбиева З.С., к.ф.н., доцент СевКавГА,  
кафедры Философии и гуманитарных дисциплин

## Аннотация дисциплины

Дисциплина (Модуль)	Деловое общение
Реализуемые компетенции	ОК-6, ОК-7, ОК-10
Результаты освоения дисциплины (модуля)	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния; Шифр: З (ОК-6)-1</li> <li>- методы сбора, обобщения и критического осмысления информации; Шифр: З (ОК-7)-1</li> <li>- основные нормы современного русского языка (орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические, орфоэпические) и систему функциональных стилей русского языка; Шифр: З (ОК-10)-1</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния; Шифр: У (ОК-6)-1</li> <li>- самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности; Шифр: У (ОК-7)-1</li> <li>- пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского языка Шифр: У (ОК-10)-1</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приемами для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния в сложных и экстремальных условиях. Шифр: В (ОК-6)-1</li> <li>- способами и методами к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии. Шифр: В (ОК-7)-1</li> <li>- навыками создания на русском языке грамотных и логически непротиворечивых письменных и устных текстов Шифр: В (ОК-10)-1</li> </ul>
Трудоемкость, з.е./час	3/108
Формы отчетности (в т.ч. по семестрам)	1 семестр, зачет

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу

по дисциплине «Деловое общение»

для обучающихся по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность,

разработанную к.э.н., доцентом Остапчук О.Ю.

Рабочая программа по дисциплине «Деловое общение» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта по соответствующей специальности высшего образования (ФГОС ВПО) к уровню подготовки выпускника высшего учебного заведения.

Дано описание логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОП (дисциплинами, модулями, практиками). Указаны требования к «входным» знаниям, умениям и готовностям обучающегося, необходимые при освоении данной дисциплины и приобретенные в результате освоения предшествующих дисциплин (модулей). Также указаны теоретические дисциплины и, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее.

Указаны перечень и описание компетенций, а также требования к знаниям, умениям и навыкам, полученным в ходе изучения дисциплины, оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение.

Указаны темы докладов. Приводятся контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины содержит перечень основной литературы, дополнительной литературы, программного обеспечения и Интернет-ресурсы.

Содержание программы предусматривает системность подачи учебного материала. Разделы программы имеют логическую взаимосвязь между собой. При этом предусматривается оптимальная полнота изложения материала. Структура рабочей программы делает её удобной для использования в учебном процессе.

Рабочая программа предусматривает проведение различных форм занятий. Приведены примерные вопросы для промежуточного и рубежного контроля.

Предусмотренные рабочей программой формы и методы позволяют реализовать личностно-ориентированный подход к процессу обучения, создать условия для самообразования, развивать у обучающихся навыки самостоятельной работы и самоконтроля. Приведенный учебный материал способствует развитию мышления и творческого отношения к изучаемой дисциплине.

На основании вышеизложенного считаю целесообразным рекомендовать рецензируемую рабочую программу по дисциплине «Деловое общение» к использованию в учебном процессе для обучающихся по специальности Экономическая безопасность.

К.ф.н., доцент

Тамбиева З.С.

## Лист переутверждения рабочей программы дисциплины

Рабочая программа:

одобрена на 20\_\_/20\_\_ учебный год. Протокол №\_\_\_\_ заседания кафедры

от “\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В рабочую программу внесены следующие изменения:

1. ....;

2. ....

Разработчик программы \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

одобрена на 20\_\_/20\_\_ учебный год. Протокол №\_\_\_\_ заседания кафедры

от “\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В рабочую программу внесены следующие изменения:

1. ....;

2. ....

Разработчик программы \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

одобрена на 20\_\_/20\_\_ учебный год. Протокол №\_\_\_\_ заседания кафедры

от “\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В рабочую программу внесены следующие изменения:

1. ....;

2. ....

Разработчик программы \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_