


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Золотухина Елена Николаевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 27.01.2021 14:35:53  
Уникальный программный ключ:  
ed74cad8f1c19aa426b59e780a391b3e6ee2e1026402f1b3f388bce49d1d570e

Программа утверждена  
Ученым советом МРСЭИ  
Протокол № 10 от 27.06.2020 г.

Утверждаю

Ректор  Золотухина Е. Н.

27 июня 2020 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
Б1.В.ДВ. 04.01 Деловое общение**

**Направление подготовки  
38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

**Профиль Государственное и муниципальное управление**

Квалификация (степень) выпускника бакалавр  
Форма обучения – очная, заочная

Рабочая программа по дисциплине «Деловое общение» разработана в соответствии с Федеральным Государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2014 № 1567.

**Автор (составитель):** Воронова А.А., к. полит.н., доцент кафедры государственного и муниципального управления

**Рецензент:** Егоренко А.О. – к.э.н., доц. кафедры государственного и муниципального управления

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры общегуманитарных и естественнонаучных дисциплин Московского регионального социально-экономического института 27 июня 2020 г., протокол № 10.

Предназначена для студентов очной и заочной форм обучения.

©Московский региональный социально-экономический институт, 2020.

© Воронова А.А.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины (модуля), результаты обучения.....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП бакалавриата.....	5
3. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы (разделяется по формам обучения) .....	5
3.1. Очная форма обучения .....	5
3.2. Заочная форма обучения .....	6
4. Содержание дисциплины (модуля).....	6
4.1. Разделы (темы) дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах) .....	6
4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) .....	7
5. Самостоятельная работа студентов (СРС) .....	12
6. Фонд оценочных средств .....	13
6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине .....	14
6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы .....	14
6.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций .....	30
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	32
а) основная учебная литература: .....	32
б) дополнительная учебная литература: .....	32
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.....	32
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	33
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	33
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	39
12. Иные сведения и (или) материалы .....	40
12.1 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	40
13. Лист регистрации изменений .....	45

## 1. Цель и задачи дисциплины (модуля), результаты обучения

Целью учебной дисциплины «Деловое общение» является овладение студентами системой знаний в области теории и практики профессионального общения в организациях любого уровня управления, разных отраслей и сфер экономики, всех форм собственности; формирование представления о компетентности в общении и развитие навыков применения полученных знаний в практике профессиональной деятельности и управлении персоналом.

### При этом задачами дисциплины являются:

- владеть знаниями о сущности делового общения и её роли в жизни общества, видах и средствах коммуникации;
- освоение коммуникативных навыков на основе установления взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров и использования личностного влияния;
- изучение процесса ведения деловых бесед, совещаний и переговоров, электронных коммуникаций в т.ч. их подготовки и организации;
- усвоение психологии делового общения, методов управления конфликтными ситуациями;
- рассмотрение этических основ делового общения и формирование современной деловой культуры.

### Результаты обучения дисциплины (модуля)

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<b>Знать:</b> основные аспекты делового общения, публичных выступлений, переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций. <b>Уметь:</b> осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации. <b>Владеть:</b> эффективными методами делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций.
ПК-9	способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	<b>Знать:</b> основные аспекты межличностных, групповых и организационных коммуникаций, роль коммуникации в реализации основных функций управления. <b>Уметь:</b> осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации, координировать коммуникационный процесс на всех организационных уровнях. <b>Владеть:</b> методами и средствами осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Деловое общение» представляет собой дисциплину по выбору вариативной части дисциплин.

Дисциплина «Деловое общение» базируется на теоретических знаниях, практических умениях и навыках, полученных обучаемыми при изучении предшествующих дисциплин «Культурология», «Философия», «Русский язык». Для успешного освоения дисциплины необходимо уметь осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации, координировать коммуникационный процесс на всех организационных уровнях.

Деловое общение – дисциплина, имеющая междисциплинарный характер, содействующая развитию других дисциплин и тем самым выполняющая интегративную функцию в системе наук. Освоение дисциплины «Деловое общение» способствует написанию выпускной квалификационной работы, имеет логическую и содержательно-методическую связь с основными дисциплинами ОПОП бакалавриата.

Дисциплина «Деловое общение» изучается на 4 курсе (8 семестр) для очной формы обучения, на 5 курсе (10 семестр) для заочной формы обучения, вид промежуточной аттестации – зачет.

## 3. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы (разделяется по формам обучения)

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часа).

### 3.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		8			
<b>Аудиторные занятия* (контактная работа)</b>	60	60			
В том числе:			-	-	-
Лекции (Л)	24	24			
Практические занятия (ПЗ) / Семинары (С)	36	36			
Лабораторные работы (ЛР)					
<b>Самостоятельная работа* (всего)</b>	48	48			
В том числе:			-	-	-
Курсовой проект (работа)					
Расчетно-графические работы					
Реферат (при наличии)					
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>	48	48			
Вид промежуточной аттестации зачет					
Общая трудоемкость:	часы	108	108		
	зачетные единицы	3	3		

### 3.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		10			
<b>Аудиторные занятия* (контактная работа)</b>	10	10			
В том числе:			-	-	-
Лекции (Л)	4	4			
Практические занятия (ПЗ) / Семинары (С)	6	6			
Лабораторные работы (ЛР)					
<b>Самостоятельная работа* (всего)</b>	94	94			
В том числе:			-	-	-
Курсовой проект (работа)					
Расчетно-графические работы					
Реферат (при наличии)					
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>	94	94			
Вид промежуточной аттестации зачет	4	4			
Общая трудоемкость:	часы	108	108		
	зачетные единицы	3	3		

\* для обучающихся по индивидуальному учебному плану количество часов контактной и самостоятельной работы устанавливается индивидуальным учебным планом<sup>1</sup>.

### 4. Содержание дисциплины (модуля)

#### 4.1. Разделы (темы) дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

##### Очная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (часы)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		СРС	Формы текущего контроля успеваемости	Формируемые компетенции
			аудиторные учебные занятия				
			всего	лекции			
1.	Раздел 1. Сущность и содержание делового общения	36	8	12	16	Устный опрос, доклад	ОПК-4, ПК-9
2.	Раздел 2. Категория форм деловых коммуникаций	36	8	12	16	Устный опрос, доклад, тест	ОПК-4, ПК-9
3.	Раздел 3.	36	8	12	16	Устный опрос,	ОПК-4,

для обучающихся по индивидуальному учебному плану – учебному плану, обеспечивающему освоение соответствующей образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося (в том числе при ускоренном обучении, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, для лиц, зачисленных для продолжения обучения в соответствии с частью 5 статьи 5 Федерального закона от 05.05.2014 №84-ФЗ «Об особенностях правового регулирования отношений в сфере образования в связи с принятием в Российскую Федерацию Республики Крым и образованием в составе Российской Федерации новых субъектов – Республики Крым и города федерального значения Севастополя и о внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»).

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (часов)			СРС	Формы текущего контроля успеваемости	Формируемые компетенции
		Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)					
		аудиторные учебные занятия	лекции	семинары, практические занятия			
	Профессиональные коммуникации					доклад, тест	ПК-9
	Вид промежуточной аттестации – зачет						
Итого:		108	24	36	48		

### Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (часов)			СРС	Формы текущего контроля успеваемости	Формируемые компетенции
		Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)					
		аудиторные учебные занятия	лекции	семинары, практические занятия			
1.	Раздел 1. Сущность и содержание делового общения	34	1	2	31	Устный опрос, доклад	ОПК-4, ПК-9
2.	Раздел 2. Категория форм деловых коммуникаций	34	1	2	31	Устный опрос, доклад, тест	ОПК-4, ПК-9
3.	Раздел 3. Профессиональные коммуникации	36	2	2	32	Устный опрос, доклад, тест	ОПК-4, ПК-9
	Вид промежуточной аттестации – зачет	4					
Итого:		108	4	6	94		

### 4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Наименование тем дисциплины	Содержание
<b>Раздел 1. Сущность и содержание делового общения</b>	
Тема 1.1. Общение как деятельность.	Функции и цели общения. Связь общения и деятельности. Единство общения и деятельности. Общение как необходимое условие формирования человека. Необходимость общения для организации совместной деятельности людей. Информационное поле маркетинговых коммуникаций. Входная информация. Выходная информация. Фазы коммуникационного процесса. Законы коммуникации. Каналы неличной коммуникации. Каналы личной коммуникации.
Тема 1.2. Коммуникационная среда	Виды коммуникаций. Причины недостатков в коммуникациях. Элементы процесса коммуникации. Функции общения.

организации	Автокоммуникация. Межличностная коммуникация. Межгрупповая коммуникация. Массовая коммуникация. Метакоммуникация. Формальное коммуницирование. Неформальное коммуницирование.
Тема 1.3. Психология поведения человека в процессе коммуникации	Доктрина психологического детерминизма. Доктрина первостепенной значимости бессознательных процессов. Принципы эффективного общения.
<b>Раздел 2. Категория форм деловых коммуникаций</b>	
Тема 2.1. Речевая и невербальная культура деловых коммуникаций	Речевая культура делового разговора. Основы требования к деловому разговору. Речевой этикет. Внешние приемы усиления воздействия речи. Деловой разговор: речевая специфика и логическая культура. Искусство комплимента. Культура ведения беседы. Важнейшие свойства деловой речи: речевое воплощение регулировочной функции, стилевая окраска долженствования; безэмоциональность; унификация речевых средств, использование трафаретных выражений; повторяемость речевых средств; использование канцелярской лексики; преобладание стандартного порядка слов; широкое применение терминов. Язык и стиль публичного выступления. Технология подготовки к публичному выступлению. Преодоление чувства тревоги перед публичным выступлением.
Тема 2.2. Особенности подготовки деловых встреч и переговоров.	Правила ведения деловой беседы. Поведение собеседников и эмоциональная окраска речи. Характеристики культуры речи. Содержание речи. Феномен формирования первого впечатления о человеке. Соотношение объема вербальной и невербальной информации в общении. Интерпретация невербального поведения в социальных ситуациях общения. Речевая стратегия в переговорном процессе, и способы ее вербальной реализации. Правила речевого поведения в отдельных сложных ситуациях. Сущность и содержание современных сообщений. Проектирование структуры сообщения. Квалифицированное представление материала. Правила разработки релизов. Эксклюзивные статьи. Приветствия и представления, обращения и знакомства. Искусство комплимента. Титулирование, виды титулов. Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек. Особенности вручения и использования визитных карточек. Подготовка и проведение брифингов и пресс-конференций. Правила ответов на заданные вопросы, в том числе и «каверзные». Использование Интернет технологий в деловых коммуникациях.
Тема 2.3. Барьеры деловых коммуникаций	Типы барьеров. Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Межличностные барьеры в коммуникациях. Барьеры коммуникаций в организациях.
<b>Раздел 3. Профессиональные коммуникации</b>	
Тема 3.1. Основы деловой переписки	Информационная функция документа как средство запечатления и сохранения информации. Социальная функция документа. Культурная функция документа. Коммуникативная функция как средство передачи информации. Управленческая функция и её значение в организации управления. Правовая функция. Функция учёта. Разнообразие жанров документов. Взаимодействие жанра и стиля. Речевое оформление приказа, договора, протокола, докладной записки, служебной записки, акта, справки, характеристики, записи в трудовой книжке. Стилистические требования к документам личного характера: заявлению,



	автобиографии, доверенности. Требования делового этикета к документам. Практика подписания деловых бумаг. Деловой «церемониал» составления, подписания, прохождения и реализации документов.
Тема 3.2. Правила телефонных разговоров и дистанционных онлайн коммуникаций	Подготовка к телефонному разговору. Умение слушать в телефонном общении. Этический аспект в работе с конфликтным абонентом. Телефонный тайм-менеджер. Техника речи для телефонного общения. Место и роль телефонных переговоров в системе деловых отношений. Факсимильные и электронные сообщения. Использование диктофона и видеоаппаратуры. Особенности общения по радио и телевидению. Селекторные совещания, в т.ч. с использованием Интернет технологий. Использование веб-камер, электронной почты и социальных сетей в деловых коммуникациях
Тема 3.3. Основные способы привлечения внимания общественности	Виды привлечения внимания общественности. Церемонии открытия. Программа и сценарий церемонии. Приемы. Дневные приемы. Вечерние приемы. Этапы подготовки приема. Неформальные приемы. Посещения как важная составляющая официальных встреч. Презентация. Поводы проведения презентации предприятия. Конференция. «Круглый стол». Дни открытых дверей. Выставки. Цели проведения выставки. Формы проявления общественного мнения. Подходы к определению понятия «общественное мнение». Функции общественного мнения. Оценочное, аналитическое, конструктивное и регулятивное мнение.

#### 4.2.1 Тематический план лекций

№ раздела	Раздел дисциплины	Тематика лекций	Трудоемкость (час.)	
			ОФО	ЗФО
1.	Раздел 1. Сущность и содержание делового общения	Л.1. Общение как деятельность.	2	1
		Л.2. Коммуникационная среда организации	2	
		Л.3. Психология поведения человека в процессе коммуникации	4	
2.	Раздел 2. Категория форм деловых коммуникаций	Л.4. Речевая и невербальная культура деловых коммуникаций	2	1
		Л.5. Особенности подготовки деловых встреч и переговоров.	2	
		Л.6. Барьеры деловых коммуникаций	4	
3.	Раздел 3. Профессиональные коммуникации	Л.7. Основы деловой переписки	2	1
		Л.8. Правила телефонных разговоров и дистанционных онлайн коммуникаций	2	1
		Л.9. Основные способы привлечения внимания общественности	4	
ВСЕГО:			24	4

#### 4.2.2 Тематический план семинарских, практических и лабораторных занятий

№ раздела	Раздел дисциплины	Тематика практических занятий	Формы текущего контроля	Трудоемкость (час.)	
				ОФО	ЗФО
1.	Раздел 1. Сущность и содержание делового общения	ПЗ.1. Общение как деятельность.	Устный опрос	4	1
		ПЗ.2. Коммуникационная среда организации	Устный опрос, доклад	4	1
		ПЗ.3. Психология поведения человека в процессе коммуникации	Устный опрос, доклад,	4	
2.	Раздел 2. Категория форм деловых коммуникаций	ПЗ.4. Речевая и невербальная культура деловых коммуникаций	Устный опрос, доклад	4	1
		ПЗ.5. Особенности подготовки деловых встреч и переговоров.	Устный опрос, тестирование	4	1
		ПЗ.6. Барьеры деловых коммуникаций	Устный опрос	4	
3.	Раздел 3. Профессиональные коммуникации	ПЗ.7. Основы деловой переписки	Устный опрос, доклад	4	1
		ПЗ.8. Правила телефонных разговоров и дистанционных онлайн коммуникаций	Устный опрос, доклад	4	1
		ПЗ.9. Основные способы привлечения внимания общественности	Устный опрос, тестирование	4	
ВСЕГО:				36	6

##### Практическое занятие №1.

Тема: Общение как деятельность

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Функции и цели общения.
2. Связь общения и деятельности.
3. Единство общения и деятельности.
4. Общение как необходимое условие формирования человека.
5. Необходимость общения для организации совместной деятельности людей.
6. Информационное поле маркетинговых коммуникаций

##### Практическое занятие №2.

Тема: Коммуникационная среда организации

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Виды коммуникаций.
2. Причины недостатков в коммуникациях.

3. Элементы процесса коммуникации.
4. Функции общения.
5. Автокоммуникация.
6. Межличностная коммуникация.
7. Межгрупповая коммуникация.
8. Массовая коммуникация.
9. Метакоммуникация.
10. Формальное коммуницирование.
11. Неформальное коммуницирование.

#### Практическое занятие №3.

Тема: Психология поведения человека в процессе коммуникации

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Доктрина психологического детерминизма.
2. Доктрина первостепенной значимости бессознательных процессов.
3. Принципы эффективного общения.

#### Практическое занятие №4.

Тема: Речевая и невербальная культура деловых коммуникаций

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Речевая культура делового разговора.
2. Основы требования к деловому разговору.
3. Речевой этикет.
4. Внешние приемы усиления воздействия речи.
5. Деловой разговор: речевая специфика и логическая культура.
6. Искусство комплимента.
7. Культура ведения беседы.

#### Практическое занятие №5.

Тема: Особенности подготовки деловых встреч и переговоров.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Правила ведения деловой беседы.
2. Поведение собеседников и эмоциональная окраска речи.
3. Характеристики культуры речи.
4. Содержание речи.
5. Феномен формирования первого впечатления о человеке.
6. Соотношение объема вербальной и невербальной информации в общении.

#### Практическое занятие №6.

Тема: Барьеры деловых коммуникаций.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Типы барьеров.
2. Окружающая среда как фактор барьера коммуникации.
3. Межличностные барьеры в коммуникациях.
4. Барьеры коммуникаций в организациях.

#### Практическое занятие №7.

Тема: Основы деловой переписки.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Информационная функция документа как средство запечатления и сохранения информации.
2. Социальная функция документа.
3. Культурная функция документа.
4. Коммуникативная функция как средство передачи информации.

5. Управленческая функция и её значение в организации управления.
6. Правовая функция.
7. Функция учёта.
8. Разнообразие жанров документов.
9. Взаимодействие жанра и стиля.
10. Речевое оформление приказа, договора, протокола, докладной записки, служебной записки, акта, справки, характеристики, записи в трудовой книжке.

#### Практическое занятие №8.

Тема: Правила телефонных разговоров и дистанционных онлайн коммуникаций.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Подготовка к телефонному разговору.
2. Умение слушать в телефонном общении.
3. Этический аспект в работе с конфликтным абонентом.
4. Телефонный тайм-менеджер.
5. Техника речи для телефонного общения.
6. Место и роль телефонных переговоров в системе деловых отношений.

#### Практическое занятие №9.

Тема: Основные способы привлечения внимания общественности.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Виды привлечения внимания общественности.
2. Церемонии открытия.
3. Программа и сценарий церемонии.
4. Приемы.
5. Дневные приемы.
6. Вечерние приемы.

Задания для СРС: подготовиться к устному опросу по пройденной теме, составить доклад, подготовиться к тестированию.

### 5. Самостоятельная работа студентов (СРС)

Для самостоятельной работы обучающихся разработаны следующие учебно-методические материалы:

- рекомендации по подготовке к практическим занятиям по данной дисциплине;
- рекомендации по организации самостоятельной работы студентов;
- терминологический словарь по дисциплине;
- задания для самостоятельного изучения дисциплины;
- перечень вопросов для самоконтроля по самостоятельно изученным темам.

Тема (раздел)	Содержание заданий, выносимых на СРС	Код формируемых компетенций	Количество часов		Формы контроля
			ОФО	ЗФО	
Раздел 1. Сущность и содержание делового общения	Подготовиться к устному опросу, составить доклад	ОПК-4, ПК-9	16	31	Устный опрос, доклад
Раздел 2.	Подготовиться к	ОПК-4, ПК-9	16	31	Устный

Категория форм деловых коммуникаций	устному опросу, составить доклад, подготовиться к тестированию				опрос, доклад, тест
Раздел 3. Профессиональные коммуникации	Подготовиться к устному опросу, составить доклад, подготовиться к тестированию	ОПК-4, ПК-9	16	32	Устный опрос, доклад, тест
Всего			48	94	

## 6. Фонд оценочных средств

В результате освоения дисциплины «Деловое общение» ОПОП по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

ОПК-4 – способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

ПК-9 – способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.

Этапы формирования компетенций:

1. Чтение курса лекция по дисциплине (формы и методы – лекция, беседы, анализ конкретных ситуаций). На лекциях формируется способность порождать новые идеи; формулировать и решать задачи, возникающие в ходе учебной деятельности будущего бакалавра и требующие углубленных знаний; вести библиографическую работу.

2. Проведение практических занятий (формы и методы – доклад). Представлять итоги проделанной работы в виде докладов, оформленных в соответствии с имеющимися требованиями, с привлечением современных средств редактирования и печати

3. Самостоятельная работа студентов предполагает получение дополнительных знаний в дополнительной литературе и электронных источниках Интернет; подготовку доклада.

Изучение теоретического материала, с учетом опыта его применения на практических занятиях при устном опросе (собеседовании), сдаче зачета, способствует формированию выше указанных компетенций.

Форма аттестации результатов изучения дисциплины в соответствии с учебным планом направления 38.03.04 Государственное и муниципальное управление – зачет.

## 6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

Тема (раздел)	Код формируемых компетенций	Формы контроля
Раздел 1. Сущность и содержание делового общения	ОПК-4, ПК-9	Устный опрос, доклад
Раздел 2. Категория форм деловых коммуникаций	ОПК-4, ПК-9	Устный опрос, доклад, тест
Раздел 3. Профессиональные коммуникации	ОПК-4, ПК-9	Устный опрос, доклад, тест

## 6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

### 6.2.1. Зачет

а) типовые задания (вопросы)

#### Перечень вопросов для зачета

1. Предмет, основные категории и задачи психологии и этики делового общения.
2. Общение: виды, структура, функции делового общения.
3. Восприятие и понимание в процессе делового общения.
4. Деловое общение как коммуникация.
5. Деловое общение как взаимодействие.
6. Межкультурные особенности делового общения.
7. Вербальный канал делового общения. Умение слушать. Виды слушания.
8. Невербальные особенности в процессе делового общения.
9. Межнациональные различия невербального общения.
10. Деловой разговор как особая разновидность деловой речи.
11. Деловая беседа как основная форма делового общения.
12. Психологические приемы влияния на партнера.
13. Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы убеждения.
14. Культура спора. Индивидуальные, национальные и культурные традиции.
15. Психологические особенности публичного выступления.
16. Ведение делового совещания.
17. Деловые переговоры как разновидность общения. Стратегии ведения переговоров.
18. Деловые переговоры: подготовка, ведение, анализ результатов переговоров.
19. Тактические приемы ведения переговоров.
20. Национальные стили ведения деловых переговоров.
21. Деловое общение в рабочей группе.
22. Влияние стиля руководства на взаимоотношения в системе: руководитель – подчиненный.
23. Конфликты. Виды и причины возникновения.
24. Структура и стадии протекания конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
25. Методы снятия психического напряжения в условиях конфликта.

26. Стресс: понятие, стадии, причины возникновения. Профилактика стрессов в деловом общении.
27. Деловая этика: задачи, специфика, структурообразующие компоненты.
28. Способы включения норм этики в деловую практику.
29. Общие этические принципы и характер делового общения.
30. Этикет и культура поведения делового человека.
31. Правила вербального этикета.
32. Правила невербального этикета.
33. Правила общения по телефону.
34. Правила деловой переписки.
35. Работа с деловой корреспонденцией.
36. Этикет пользования компьютером несколькими сотрудниками.
37. Этикет работы в компьютерных сетях.
38. Этикет пользования электронной почтой.
39. Этикет телеконференций, дискуссионных клубов, чат.
40. Этика в рекламе.
41. Правила приема посетителей.
42. Имидж деловой женщины.
43. Имидж делового мужчины.
44. Влияние общественного мнения на имидж, репутацию, деловые контакты
45. Групповое и коллективное мнение
46. Законы коммуникации.
47. Изучение и формирование общественного мнения
48. Информационное поле маркетинговых коммуникаций.
49. Основные виды коммуникаций.
50. Общественное мнение в современной России.
51. Основные этапы формирования общественного мнения.
52. Особенности подготовки и проведения дневных и вечерних приемов.
53. Открытые, закрытые, полужакрытые анкеты
54. Отличие статьи от новостного релиза.
55. Оценочное, аналитическое, конструктивное и регулятивное мнение.
56. Поводы проведения презентации предприятия.
57. Подготовка и проведение «Круглого стола»
58. Подготовка и проведение выставки
59. Подготовка и проведение Дня открытых дверей
60. Подготовка и проведение конференции
61. Посещения как важная составляющая официальных встреч
62. Правила разработки релизов.
63. Представление новостного релиза.
64. Пригодность материала для освещения в печати.
65. Программа и сценарий церемонии открытия
66. Проектирование структуры сообщения.
67. Способы разработки статьи.
68. Сущность и содержание общественного мнения
69. Типы и правила подготовки сообщений.
70. Укажите причины недостатков в коммуникациях.

71. Фазы коммуникационного процесса.
72. Формы проявления общественного мнения
73. Функции общественного мнения.
74. Этапы разработки сообщений.
75. Общение как процесс взаимодействия.
76. Общение как процесс обмена информацией.
77. Общение как процесс восприятия.
78. Культура знакомства. Завязывание деловых отношений.
79. Коммуникационные барьеры и их преодоление.
80. Принципы эффективного делового общения.
81. Слушание как часть процесса делового общения.
82. Управленческое общение. Принятие чужой позиции.
83. Приемы формирования положительного впечатления при общении.
84. Правила ведения деловых переговоров.
85. Правила деловой переписки.
86. Понятие имиджа. Основные имиджевые характеристики личности.
87. Основные требования служебно-делового этикета к общению с посетителями.
88. Порядок представлений и знакомств.
89. Психологические характеристики, способствующие улучшению человеческих отношений.
90. Речевая культура делового разговора.
91. Основы требования к деловому разговору.
92. Речевой этикет. Искусство комплимента.
93. Культура ведения беседы.
94. Культура ведения спора и критики.
95. Публичные выступления. Правила подготовки к публичному выступлению.
96. Модели поведения руководителя и подчиненного.
97. Письменное общение и деловая переписка: языковое своеобразие и особенности речевого этикета.
98. Подготовка и проведение деловой беседы.
99. Телефонный этикет.
100. Этический аспект в работе с конфликтным абонентом.
101. Технологии и стили проведения деловых совещаний, собеседования.
102. Речевая стратегия в переговорном процессе, и способы ее вербальной реализации.
103. Составление и оформление документов. Работа с деловой корреспонденцией.

б) Критерии оценивания компетенций (результатов)

- правильность ответа на вопрос;
- полнота ответа;
- степень понимания содержания предмета;
- логика и аргументированность изложения материала;
- приведение примеров, демонстрирующих умение и владение



полученными знаниями по темам дисциплины в раскрытии поставленных вопросов.

в) Описание шкалы оценивания

Устный ответ на зачёте позволяет оценить степень сформированности знаний по различным компетенциям.

Отметка «Зачтено» ставится, если:

– знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные;

– студент свободно владеет научной терминологией;

– логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете;

– ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок;

– ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики;

– студент демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию.

Отметка «Не зачтено» ставится, если:

– обнаружено незнание или непонимание студентом сущностной части истории;

– содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые студент не может исправить самостоятельно;

– на большую часть дополнительных вопросов студент затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

### **6.2.2 Примерные темы докладов**

1. Особенности и проблемы ритуального общения.
2. Гуманистическое общение.
3. Особенности анализа общения на макро-, мезо– и микроуровнях.
4. Феномен манипулятивного общения. Манипулятивные техники.
5. Способы противостояния манипуляции в общении.
6. Использование юмора, иронии, сарказма при ведении спора.
7. Виды вопросов и ответов в споре.
8. Уловки в публичном споре.
9. Психологические приемы влияния на собеседников.
10. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
11. Техника парирования замечаний собеседников.
12. Техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация, контраргументация, метод сравнения, метод «бумеранга», метод игнорирования, метод взаимной поддержки и др.
13. Конфликт как проявление стресса.
14. Конструктивные и деструктивные конфликты.
15. Правила поведения в условиях конфликта.
16. Технология «бесконфликтного» общения.
17. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях.
18. Деловой разговор: речевая специфика и логическая культура.

19. Информационное поле маркетинговых коммуникаций.
20. Модели поведения руководителя и подчиненного.
21. Невербальные коммуникации в переговорном процессе. Методы и тактика ведения переговоров.
22. Общественное мнение в современной России.
23. Организация публичного выступления.
24. Основные этапы формирования общественного мнения.
25. Особенности подготовки и проведения дневных и вечерних приемов.
26. Отличие статьи от новостного релиза.
27. Письменное общение и деловая переписка: языковое своеобразие и особенности речевого этикета.
28. Поводы проведения презентации предприятия.
29. Подготовка и проведение деловой беседы.
30. Правила конструктивной критики.
31. Представление новостного релиза.
32. Пригодность материала для освещения в печати.
33. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этичности делового общения.
34. Телефонный тайм-менеджер. Техника речи для телефонного общения.
35. Телефонный этикет. Умение слушать в телефонном общении. Этический аспект в работе с конфликтным абонентом.
36. Технологии и стили проведения деловых совещаний, собеседования.
37. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
38. Функции общественного мнения.
39. Цели проведения выставки
40. Элементы процесса коммуникации.

Требования к форме представления информации в докладе.

1. В докладе следует разъяснить непривычные термины и символы при первом упоминании в тексте.

2. Иллюстрации и таблицы используются в докладе только в тех случаях, если они помогают раскрыть содержание источника.

3. При подготовке доклада следует избегать длинных, запутанных предложений, общих фраз, повторений, лишних слов и словосочетаний, затрудняющих чтение и восприятие текста.

4. Необходимо избегать штампов и канцеляризмов вроде «заострить вопрос», «вследствие наличия», «в свете», «имеет место», «фактически», «практически» и т.п.

5. Необходимо строго соблюдать единообразие терминов, обозначений, условных сокращений и символов.

6. Надо избегать частого повторения слов, употребления одинаковых словосочетаний и оборотов, двойного упоминания понятий в одной фразе.

В заключении делаются общие выводы.

б) критерии оценивания компетенций (результатов)

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если студент в целом раскрыл

поставленные в докладе вопросы, доклад отличается актуальностью, новизной, изложение логичное и аргументированное, в работе использованы новейшие информативные данные;

– оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студент не раскрыл поставленные в докладе вопросы, изложение не логично, слабо аргументировано, доклад не отличается новизной, в работе не использованы новейшие информативные данные, выводы не отличаются четкостью.

### **6.2.3 Тематика курсовых работ**

Курсовая работа по дисциплине «Деловое общение» не предусмотрена учебным планом.

### **6.2.4 Примерные тестовые задания**

*а) типовые задания (темы)*

Вопрос 1. Этика делового общения основывается на знаниях:

- 1) социологии;
- 2) психологии;
- 3) менеджмента;
- 4) логики;
- 5) всех перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. Что такое общение?

- 1) разговор двух и более людей;
- 2) спор;
- 3) взаимодействие субъекта и объекта;
- 4) взаимодействие людей с целью обмена информацией;
- 5) совместный отдых.

Вопрос 3. 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.

Вопрос 4. Какое правило Дейл Карнеги возводит в важнейший закон человеческого поведения?

- 1) говорите о том, что интересует вашего собеседника.
- 2) внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне;
- 3) поощряйте других говорить о себе;
- 4) искренне интересуйтесь другими людьми;
- 5) улыбайтесь.

Вопрос 5. Что можно считать характерным отличием американцев?

- 1) Проявление искренней заинтересованности к проблемам делового партнера;
- 2) они не умеют внимательно слушать;
- 3) Умение улыбаться;
- 4) говорят только о себе;
- 5) среди них много неудачников.

Вопрос 6. Какой человек считает себя намного умнее других?

- 1) человек несдержанный, постоянно всем недовольный;
- 2) человек веселый, не испытывающий трудности в общении;
- 3) человек некоммуникабельный;
- 4) человек с заниженной самооценкой;
- 5) человек с завышенной самооценкой.

Вопрос 7. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт.

Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

- 1) с позиций превосходства;
- 2) дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
- 3) отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
- 4) не принимает возражений; часто перебивает;
- 5) стремится повлиять на собеседника.

Вопрос 8. Какие из перечисленных пунктов, не соответствуют характеристике психологической ригидности?

- 1) жизненный оптимизм;
- 2) трудности в принятии самостоятельных решений;
- 3) торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
- 4) склонны уточнять уже принятые решения;
- 5) стремление к активной деятельности.

Вопрос 9. 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.

Вопрос 10. 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.

Вопрос 11. К вербальным средствам общения относятся:

- 1) жесты;
- 2) позы;
- 3) устная и письменная речь;
- 4) интонации голоса.
- 5) мимика

Вопрос 12. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- 1) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- 2) эмоциональной женщины;
- 3) человека авторитарного типа;
- 4) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- 5) человека с низкой самооценкой.

Вопрос 13. 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.

Вопрос 14. Продолжите фразу: «Внешнее проявление твердости – ...»:

- 1) привычка морщить нос, втянутый подбородок;
- 2) высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
- 3) прямой открытый взгляд, шаркающая походка;
- 4) откинута назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
- 5) богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.

Вопрос 15. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- 1) очки с затемненными стеклами;
- 2) располагающий взгляд;
- 3) приветливость;
- 4) доброжелательная улыбка;
- 5) строгий деловой костюм.

Вопрос 16. 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.

Вопрос 17. Какая цветовая гамма помещения создает атмосферу доминирования хозяев и не позволяет гостям чувствовать себя непринужденно?

- 1) синяя;
- 2) зеленая;
- 3) желтая;
- 4) серая;
- 5) бежевая.

Вопрос 18. Какое правило не относится к правилам убеждения?

- 1) убеждение должно быть всесторонним и аргументированным;
- 2) злоупотребление фактами не способствует эффективности воздействия на человека;
- 3) обращайтесь внимание не только на логичность и доказательность рассуждений;
- 4) обращайтесь внимание на эмоциональность убеждения;
- 5) не пытайтесь «угадать» его контраргументы, проникнуть в стиль мышления.

Вопрос 19. Что нам мешает слушать собеседника?

- 1) внимание;
- 2) дружелюбие;
- 3) критичность,
- 4) активность;
- 5) заинтересованность.

Вопрос 20. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:

- 1) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
- 2) соблюдать правила и традиции своей страны;
- 3) соблюдать правила поведения и традиции страны– партнера, если они Вам нравятся;
- 4) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
- 5) придерживаться единых международных норм и правил.

Вопрос 21. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

- 1) жесты-иллюстраторы;
- 2) жесты-регуляторы;
- 3) жесты-адаптеры;
- 4) жесты-символы;
- 5) жесты-информаторы.

Вопрос 22. Для чего употребляются жесты-иллюстраторы?

- 1) для пояснения сказанного словами;
- 2) для указания на окончание беседы;
- 3) для сопровождения наши чувств и эмоций;
- 4) чтобы показать различие в национальной и культурной традициях;
- 5) обратить внимание на индивидуальные особенности человека.

Вопрос 23. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

- 1) приветствие рукопожатие;
- 2) частые кивки головой – для ускорения беседы;
- 3) медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
- 4) приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
- 5) американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

Вопрос 24. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

- 1) в ситуациях стресса;
- 2) в затруднительных ситуациях;
- 3) для пояснения сказанного;
- 4) служат признаком переживаний;
- 5) признак волнения.

Вопрос 25. Найдите правильный вариант завершения утверждения «дистанция, на которой разговаривают собеседники ...»)»

- 1) очень символична и 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.

Вопрос 26. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- 1) заискивающая;
- 2) адекватная ситуации;
- 3) презрительная.
- 4) ироничная;
- 5) насмешливая.

Вопрос 27. Что означает контакт глаз собеседников:

- 1) они боятся друг друга;
- 2) они не доверяют друг другу;
- 3) разговор их мало интересует;
- 4) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- 5) доверие собеседников друг другу.

Вопрос 28. Какой должна быть дистанция в деловом общении, по мнению американцев?

- 1) 90 см;
- 2) 25 см;
- 3) 1 м 20 см;
- 4) 15 см.
- 5) не имеет значения.

Вопрос 29. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- 1) увеличение дистанции слушающим собеседником;
- 2) очень широкая улыбка;
- 3) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- 4) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- 5) частый отвод взгляда в сторону.

Вопрос 30. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляда подразумевает беседа:

- 1) за "Г" – образным столом;
- 2) за круглым столом;
- 3) за прямоугольным столом;
- 4) за журнальным столиком;
- 5) за любым из перечисленных.

Вопрос 31. Какого правила необходимо придерживаться, чтобы избежать ошибок поведения?

- 1) притворяйтесь, что слушаете;
- 2) не задавайте слишком много вопросов;
- 3) будьте излишне чувствительны к эмоциональным словам;
- 4) всегда давайте советы, даже если вас об этом не просят;
- 5) воздерживайтесь от высказывания своих мыслей.

Вопрос 32. Весьма привлекательные в деловом мире черты:

- 1) надежность, фундаментальность, стабильность;
- 2) бесцеремонность, расхлябанность;
- 3) невнимание к окружающим, невоспитанность;
- 4) конфликтность;
- 5) подхалимство.

Вопрос 33. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

- 1) деловому;
- 2) общегражданскому;
- 3) воинскому;
- 4) дипломатическому;
- 5) придворному.

Вопрос 34. 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!".

Вопрос 35. 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.

Вопрос 36. Посетитель, входя в кабинет в учреждении:

- 1) не должен стучать в дверь;
- 2) должен постучать в дверь, и не дожидаясь разрешения, войти;
- 3) должен постучать в дверь и подождать разрешения войти;
- 4) должен постучать и подождать, когда хозяин кабинета выйдет и пригласит его войти;
- 5) не должен стучать в дверь, а ждать, когда кто-нибудь выйдет и пригласит его в кабинет.

Вопрос 37. Деловой этикет в ряде случаев отдает предпочтение женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?

- 1) Женщина первая протягивает руку для рукопожатия;
- 2) Женщину представляют мужчине, а не наоборот;
- 3) В служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;
- 4) В служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель или какое-либо тяжелое оборудование;
- 5) Мужчина уступает женщине дорогу.

Вопрос 38. 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.

Вопрос 39. Согласно деловому этикету представляют (найдите ошибку в утверждении):

- 1) мужчину – женщине;
- 2) младшего по возрасту – старшему по возрасту;
- 3) имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус;
- 4) одного сотрудника – группе сотрудников;

5) женатого – холостому.

Вопрос 40. Стил ь общения, которому соответствует ориентация на взаимопонимание и сотрудничество:

- 1) ритуальный;
- 2) манипулятивный;
- 3) гуманистический.

Вопрос 41. Деловое общение основано на следующих принципах (выберите 3):

- 1) сотрудничество;
- 2) взаимопонимание;
- 3) максима манеры;
- 4) толерантность;
- 5) доверительность.

Вопрос 42. С помощью чего осуществляется вербальное общение?

- 1) жестов, мимики,
- 2) речи, слов,
- 3) взглядов, рукопожатий.

Вопрос 43. Что представляет из себя деловое кредо?

- 1) декларирование миссии фирмы, определение её базовых целей и кодекса поведения сотрудников,
- 2) обобщенное название функций, целей и мотивов персонала,
- 3) средство, с помощью которого руководитель может повлиять на поведение персонала.

Вопрос 44. Что является основным средством согласованного принятия решения:

- 1) деловые переговоры,
- 2) спор,
- 3) деловое совещание.

Вопрос 45. Каковы лучшие приёмы в деловой беседе?

- 1) диалог,
- 2) монолог,
- 3) информационный опрос.

Вопрос 46. Какой стиль поведения в конфликте заключается в том, что обе стороны пытаются урегулировать разногласия с помощью уступок?

- 1) стиль сотрудничества,
- 2) стиль компромисса,
- 3) стиль конкуренции.

Вопрос 47. Считается, что конструктивное разрешение конфликта зависит от факторов:

- 1) стремления доминировать, во что бы то ни стало,
- 2) стремление сказать своё последнее слово,
- 3) адекватности восприятия, точной оценки поступков, намерений противника и своих собственных.

Вопрос 48. Предметом делового общения является:

- 1) интерес,
- 2) конфликт,
- 3) дело.

Вопрос 49. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это:

- 1) интервью,
- 2) деловая беседа,
- 3) деловые переговоры.

Вопрос 50. К особенностям деловых переговоров относят:

- 1) взаимозависимость участников переговоров,
- 2) разнородность интересов сторон,
- 3) обострение отношений с партнерами.

*б) критерии оценивания компетенций (результатов)*

– по пятибалльной системе.

*в) описание шкалы оценивания*

- оценка «отлично» ставится при выполнении, не менее чем 90% заданий;
- оценка «хорошо» ставится при выполнении, не менее чем 80% заданий;
- оценка «удовлетворительно» ставится при выполнении, не менее чем 60% заданий;
- оценка «неудовлетворительно» ставится при неправильном ответе более, чем на 40% вопросов теста или невыполнении более, чем 40% заданий.

## **6.2.6 Устный опрос, как вид контроля и метод оценивания формируемых умений, навыков и компетенций (как и качества их формирования) в рамках такой формы как собеседование**

### **Ситуационные задания для устного опроса**

*1. Вопрос:*

Какую тактику Вы примените в диалоге, столкнувшись со следующими коммуникативными барьерами:

1. Некомпетентность одного из партнеров
2. Неумение партнера ясно и последовательно выражать свои мысли
3. Плохая техника речи партнера
4. Неумение партнера слушать
5. Барьер модальностей.
6. Барьер характера:  
– Мобильный собеседник (экстраверт-сангвиник)

- Доминантный собеседник (экстраверт-холерик)
- Ригидный собеседник (интроверт-флегматик)
- Пассивный собеседник (интроверт-меланхолик).

### 2. Вопрос:

В каких коммуникативных ситуациях Вы будете использовать следующие типы вопросов:

1. Альтернативный вопрос
2. Наводящий вопрос
3. Общий вопрос
4. Прямой вопрос
5. Повторный вопрос
6. Перевернутый вопрос
7. Умиротворяющий вопрос.

### 3. Вопрос:

Как вести себя со сложными партнёрами, которых можно разделить на следующие типы:

1. Спорщик
2. Любитель задавать вопросы
3. Отклоняющий все предложения
4. Всезнайка
5. Робкий
6. Толстокожий
7. Говорун
8. Молчун
9. Болтун.

Вопросы для самоконтроля:

1. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения дискуссий?
2. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?
3. Что способствует эффективности убеждения?
4. Какие аргументы можно отнести к некорректным?
5. Какие факторы влияют на внушаемость?
6. Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.
7. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации? Почему?
8. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» – чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?

#### *а) критерии оценивания компетенций (результатов)*

Собеседование – оценочное средство, организованное как беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с выполнением программы учебной дисциплины на разных этапах ее выполнения, и рассчитанное на

выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

Критериями оценки ответа при собеседовании являются:

– качество ответа (общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция);

– ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность.

*б) описание шкалы оценивания*

– оценка «отлично» – ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений;

– оценка «хорошо» – ответы на вопросы полные и/или частично полные;

– оценка «удовлетворительно» – ответы только на элементарные вопросы;

– оценка «неудовлетворительно», «не зачтено» – нет ответа.

### 6.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Компетенции по дисциплине «Деловое общение» формируются последовательно в ходе проведения лекционных и практических занятий, а также в процессе выполнения студентами заданий и решения задач по обработке информации, по созданию баз данных, по созданию интернет-ресурсов.

Для контроля знаний студентов используется устный опрос, тестовые задания, содержание которых предполагает использование комплекса знаний, умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно определить правильное решение.

Индекс и наименование компетенции (в соответствии с ФГОС ВО (ВО))	Признаки проявления компетенции/ дескриптора (ов) в соответствии с уровнем формирования в процессе освоения дисциплины
<p>ОПК-4 – способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p> <p>ПК-9 – способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p>	<p style="text-align: center;"><b>недостаточный</b> уровень:</p> <p>Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p> <p style="text-align: center;"><b>пороговый</b> уровень:</p> <p>Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p> <p style="text-align: center;"><b>продвинутый</b> уровень:</p> <p>Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p> <p style="text-align: center;"><b>высокий</b> уровень:</p> <p>Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка.</p>

#### Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенции	Шкала оценивания	Критерии оценивания
<p style="text-align: center;"><b>«высокий»</b></p> <p>Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние.</p>	Зачтено	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала;</li> <li>– полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых</li> </ul>

<p>Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка</p>		<p>заданий;          – способность устанавливать и объяснять связь практики и теории;          – логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы преподавателя;          – умение решать практические задания;          – свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы</p>
<p><b><u>«продвинутый»</u></b>          Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p>	<p>Зачтено</p>	<p>Обучающийся демонстрирует:          – знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала;          – твердые знания теоретического материала;          – способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития;          – правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы;          – умение решать практические задания, которые следует выполнить;          – владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;          – наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам.          Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы.</p>
<p><b><u>«пороговый»</u></b>          Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p>	<p>Зачтено</p>	<p>Обучающийся демонстрирует:          – знания теоретического материала;          – неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов;          – неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы;          – недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины;          – умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.</p>
<p><b><u>«недостаточный»</u></b>          Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p>	<p>Не зачтено</p>	<p>Обучающийся демонстрирует:          – существенные пробелы в знаниях учебного материала;          – допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий;          – непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета;</p>

		– отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; – отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкая степень контактности.
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **а) основная учебная литература:**

1. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>. – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.

2. Ефремов, В.А. Деловая риторика. Культура речи и деловое общение : учебник / Ефремов В.А., Левина И.Н., Пиотровская Л.А. – Москва : КноРус, 2020. – 217 с. – (бакалавриат). – ISBN 978-5-406-07456-5. – URL: <https://book.ru/book/932518>

### **б) дополнительная учебная литература:**

1. Чудинов, А.П. Деловое общение: практикум / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. – Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. – 154 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760> – ISBN 978-5-7186-0499-3. – Текст : электронный.

2. Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / Самыгин С.И., Руденко А.М. – Москва : КноРус, 2021. – 472 с. – (для бакалавров). – ISBN 978-5-406-03477-4. – URL: <https://book.ru/book/936339>

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины**

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – <https://biblioclub.ru/> ;  
 ЭБС BOOK.ru – <https://www.book.ru/>  
 Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" – <http://window.edu.ru/>  
 Портал Грамота.Ру – <http://gramota.ru/>  
 Лингвистика. Семиотика. Культура – <http://mling.ru/>  
 База словарей – <https://megabook.ru/>  
 Электронные книги по деловому общению и этикету. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/i015.htm>



Гуманитарные дисциплины. Деловые коммуникации. – Режим доступа: <http://www.twirpx.com/files/humanitarian/ido>

Образовательный ресурсный центр «Этика». – Режим доступа: <http://iph.ras.ru/page27756321.htm>

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### **Общие рекомендации студентам**

Приступая к изучению дисциплины, студенты должны ознакомиться с рабочей программой дисциплины, структурой и содержанием разделов (тем) дисциплины, требованиями к промежуточной аттестации, затем с перечнем рекомендуемой литературы. Далее желательно последовательное изучение материала по темам, ознакомление с рекомендациями по выполнению различных работ и заданий, как аудиторных, так и самостоятельных. Для закрепления материала следует ответить на контрольные вопросы.

Обучение по дисциплине осуществляется в следующих формах:

- аудиторные занятия (лекции, практические (семинарские) занятия);
- самостоятельная работа студента (подготовка к лекциям, практическим занятиям, тестированию, к промежуточной аттестации, подготовка докладов и т.д.).

Учебный материал структурирован и изучение дисциплины производится в тематической последовательности. Каждому практическому занятию и самостоятельному изучению материала предшествует лекция по данной теме. Обучающиеся самостоятельно проводят предварительную подготовку к занятию, принимают активное и творческое участие в обсуждении теоретических вопросов, разборе проблемных ситуаций и поисков путей их решения.

### **Методические рекомендации по работе обучающихся во время проведения лекций**

Лекция как организационная форма обучения – это особая конструкция учебного процесса. Преподаватель на протяжении всего учебного занятия сообщает новый учебный материал, а студенты его активно воспринимают. Благодаря тому, что материал излагается концентрированно, в логически выдержанной форме, лекция является наиболее экономичным способом передачи учебной информации. Методологическое значение лекции состоит в том, что в ней раскрываются фундаментальные теоретические основы учебной дисциплины и научные методы, с помощью которых анализируются процессы и явления.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Работая над конспектом лекций, всегда

необходимо использовать не только учебник, но дополнительную литературу, которую рекомендовал преподаватель.

Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:

- конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений;

- необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные маркеры или ручки;

- названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их;

- в конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами;

- студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

- в конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д.

#### Методические рекомендации для студентов по подготовке к практическим занятиям (семинарам)

Практическое (семинарское) занятие – одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков, а также проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента.

На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы, которые, как свидетельствует практика, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;

- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;

- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);

- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре и решении задач на практическом занятии;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение при необходимости за консультацией к преподавателю.

На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

#### Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы при изучении дисциплины

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций: развивающую; информационно-обучающую; ориентирующую и стимулирующую; воспитывающую; исследовательскую.

Самостоятельная работа обучающихся является важнейшим видом освоения содержания дисциплины, подготовки к практическим занятиям и к промежуточной аттестации. Сюда же относятся и самостоятельное углубленное изучение тем дисциплины. Самостоятельная работа представляет собой постоянно действующую систему, основу образовательного процесса и носит исследовательский характер, что послужит в будущем основанием для написания выпускной квалификационной работы, применения полученных знаний, умений и навыков на практике.

Организация самостоятельной работы обучающихся ориентируется на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей, переход от поточного к индивидуализированному обучению, с учетом потребностей и возможностей личности.

В процесс освоения дисциплины выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Содержание внеаудиторной самостоятельной работы определяется в соответствии с рекомендуемыми видами заданий согласно рабочей программе дисциплины.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики

самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов. Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной формах.

Самостоятельная подготовка к практическому занятию включает в себя, кроме проработки конспекта лекции, поиск литературы (по рекомендованным спискам и самостоятельно), подготовку заготовок для выступлений по вопросам для обсуждения по конкретной теме. Такие заготовки могут включать цитаты, факты, сопоставление различных позиций, собственные мысли. Если проблема заинтересовала обучающегося, он может подготовить доклад и выступить с ним на практическом занятии.

При самостоятельной подготовке к промежуточной аттестации обучающийся должен повторять весь пройденный материал в строгом соответствии с учебной программой, примерным перечнем учебных, выносящихся на промежуточную аттестации и содержащихся в данной программе, используя конспект лекций и литературу, рекомендованную преподавателем. При необходимости можно обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

Самостоятельная работа реализуется:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических занятиях;
- в контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.
- в библиотеке, дома, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и практических заданий.

В процессе изучения курса необходимо обратить внимание на самоконтроль знаний. С этой целью обучающийся после изучения каждой отдельной темы и затем всего курса по учебнику и дополнительной литературе должен проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов, которые помещены в конце каждой темы.

Для самостоятельного изучения отводятся темы, хорошо разработанные в учебных пособиях, научных монографиях и не могут представлять особенных трудностей при изучении.

Для эффективной организации самостоятельной работы обучающихся необходимо:

- последовательное усложнение и увеличение объема самостоятельной работы, переход от простых к более сложным формам (выступление на практическом занятии, подготовка презентации и доклада, творческая работа и т.д.);
- постоянное повышение творческого характера выполняемых работ, активное включение в них элементов научного исследования, усиления их самостоятельного характера;

– систематическое управление самостоятельной работой, осуществление продуманной системы контроля и помощи обучающимся на всех этапах обучения.

#### Методические рекомендации для студентов по работе с литературой

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

В ходе самостоятельной работы необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, научными статьями, при этом учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы дисциплины.

Всю рекомендуемую по дисциплине литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную и дополнительную литературу.

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

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

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

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

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

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием.

Освоение учебного материала будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в перечне вопросов для собеседования или устного опроса. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации. Есть несколько приемов изучающего чтения:

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

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

– медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;

– выделить ключевые слова в тексте;

– постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

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

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

#### Методические рекомендации для студентов по подготовке к текущей и промежуточной аттестации

Текущий контроль – это регулярная проверка усвоения обучающимися учебного материала в течение семестра. К его достоинствам следует отнести систематичность и постоянный мониторинг качества образования. Основными задачами текущего контроля успеваемости в межсессионный период является повышение качества и прочности знаний студентов, приобретение и развитие навыков самостоятельной работы, повышение академической активности студентов, а также обеспечение оперативного управления учебной деятельностью в течение семестра. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины. Текущий контроль проводится в течение семестра по итогам выполнения заданий, участия в практических (семинарских) занятиях, участия в бланковом и (или) компьютерном тестировании, подготовке докладов и т.д.

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине осуществляется в рамках завершения изучения дисциплины и позволяет определить качество усвоения изученного материала. Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра.

При этом необходимо учитывать, что при проведении промежуточной аттестации проверяется не только способность студента воспроизвести изученный им материал, но и то, насколько студент понимает данный материал, умеет анализировать его, имеет свое собственное мнение и умеет отстаивать его посредством грамотного обоснования.

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо повторять пройденный материал в строгом соответствии с учебной программой, примерным перечнем учебных вопросов, использовать конспект лекций и литературу, рекомендованную преподавателем. Следует обратить особое внимание на темы учебных занятий, пропущенных студентом по разным причинам. При необходимости обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Перечень программного обеспечения

В процессе изучения дисциплины используются офисный пакет Microsoft Office (Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, Microsoft Office PowerPoint) программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, браузеры Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского и DrWeb, программа компьютерного тестирования знаний MyTestXPro.

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – <https://biblioclub.ru/>

ЭБС VOOK.ru – <https://www.book.ru/>

Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" – <http://window.edu.ru/>

База словарей – <https://megabook.ru/>

Электронные книги по деловому общению и этикету. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/i015.htm>

Гуманитарные дисциплины. Деловые коммуникации. – Режим доступа: <http://www.twirpx.com/files/humanitarian/ido>

Образовательный ресурсный центр «Этика». – Режим доступа: <http://iph.ras.ru/page27756321.htm>

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Институт располагает специальными помещениями, которые представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие программе дисциплины.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Лаборатория, оснащенная лабораторным оборудованием, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие программе дисциплины.

Мультимедийное оборудование: персональные компьютеры с подключением Интернет; мультимедиа-проектор с экраном; копировальная техника.

## **12. Иные сведения и (или) материалы**

### **12.1 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для обеспечения образования инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается 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: доклады, устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется кафедрой на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).



В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья кафедра обеспечивает:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;

– присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

– выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

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

– возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	– в печатной форме; – в форме электронного документа;
С нарушением зрения	– в печатной форме увеличенным шрифтом; – в форме электронного документа; – в форме аудиофайла;
С нарушением опорно-двигательного аппарата	– в печатной форме; – в форме электронного документа; – в форме аудиофайла.

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается

использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

1) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, устно с использованием услуг сурдопереводчика);

2) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);

3) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах. А также предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература и

специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха); источники питания для индивидуальных технических средств;

- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха);

- учебная аудитория для самостоятельной работы – стандартные рабочие места с персональными компьютерами; рабочее место с персональным компьютером, с программой экранного доступа, программой экранного увеличения и брайлевским дисплеем для студентов с нарушением зрения.

В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, должно быть предусмотрено соответствующее количество мест для обучающихся с учётом ограничений их здоровья. В учебные аудитории должен быть беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

В целях обеспечения обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья библиотека комплектует фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению их здоровья, предоставляет возможность удаленного использования электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в институте.

В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются

места в читальных залах, оборудованные программами не визуального доступа к информации, экранными увеличителями и техническими средствами усиления остаточного зрения.

Обучающимся предоставляются следующие услуги:

- выдача литературы в отделах обслуживания;
- индивидуальное чтение плоскочечатной литературы чтецом;
- консультации для незрячих пользователей по работе на компьютере с брайлевским дисплеем, по работе в Интернет;
- предоставление незрячим пользователям возможностей самостоятельной работы на компьютере с использованием адаптивных технологий;
- проведение практических занятий по обучению использованию традиционного и электронного каталогов и библиотечно-библиографических баз данных (в т. ч. удаленных);
- прокат тифломагнитофонов, тифлофлэшплееров.

### 13. Лист регистрации изменений

№	Дата внесения изменений	№ протокола заседания кафедры, дата	Содержание изменения
1	01.09.2017	№ 1 от «01» сентября 2017 года	Утверждена и введена в действие решением кафедры общегуманитарных и естественнонаучных дисциплин МРСЭИ
2	30.08.2018	№ 1 от «30» августа 2018 года	Актуализирована и введена в действие решением кафедры общегуманитарных и естественнонаучных дисциплин МРСЭИ
3	30.06.2019	№ 10 от «30» июня 2019 года	Актуализирована и введена в действие решением кафедры общегуманитарных и естественнонаучных дисциплин МРСЭИ
4	27.06.2020	№ 10 от «27» июня 2020 года	Актуализирована и введена в действие решением кафедры общегуманитарных и естественнонаучных дисциплин МРСЭИ