

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.03.2024 12:13:15
Уникальный программный идентификатор:
a8a5e969b08c5e57b011bba6b38ed24f6da2f41a

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННОГО
ОБРАЗОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра дизайна костюма и дизайна среды

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



В.Д. Серяков

«25» августа 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

(наименование учебной дисциплины (модуля))

54.03.01 Дизайн

(код и направление подготовки/специальности)

направленность (профиль): дизайн среды

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)
рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
«17» августа 2023 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой дизайна костюма и дизайна среды

/к.п.н., доцент Быковская А.А./
(подпись, учёная степень, учёное звание, ФИО)

Москва 2023

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Учебная дисциплина «Деловое общение» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Дизайн среды», в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 54.03.01 Дизайн, утвержденным Приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 13 августа 2020 г. N 1015 (ФГОС ВО 3++).

Цели освоения дисциплины: овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловом общении, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создании благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

Задачи дисциплины:

- овладение понятиями "общение" и "деловое общение", структурой, функциями, видами и формами делового общения;
- овладение способами и приемами делового общения в различных его видах и с различными тонами собеседников;
- знание коммуникативных барьеров и умения их преодолевать;
- знать и соблюдать этические нормы и принципы делового общения;
- знать формулы конфликтов и уметь себя вести в любой конфликтной ситуации;
- уметь пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению деятельности в области дизайна и проектирования промышленно изготавливаемой продукции, промышленному дизайну детской игровой среды и продукции в соответствии с профессиональными стандартами:

«Дизайнер детской игровой среды и продукции», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2014 г. № 892н и выполнению обобщенной трудовой функции: проведение предпроектных дизайнерских исследований по значимым для заказчика и потребителей параметрам (код В);

«Промышленный дизайнер», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 12 октября 2021 г. № 721н и выполнению обобщенной трудовой функции: реализация эргономических требований к продукции (изделию) при создании элементов промышленного дизайна (код В).

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

УК-3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

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

ОПК-5 - способен организовывать, проводить и участвовать в выставках, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Код результата обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать	социальные феномены, категории, методы изучения и описания социальных явлений	УК-3 – 31
		понятия "общение" и "деловое общение", структуру, функции, виды и формы делового общения;	УК-3 – 32
	Уметь	разрабатывать рекомендации по обеспечению социального взаимодействия сотрудников, снижению конфликтности, решению управленческих задач	УК-3 – У2
		уметь пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами.	УК-3 – У2
	Владеть	способами и приемами делового общения в различных его видах;	УК-3 – 31
		навыками разрешения конфликтов и умением вести себя вести в любой конфликтной ситуации;	УК-3 – 32
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать	стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в рамках требований, представленных в документационном обеспечении предприятия;	УК-4 – 31
		принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах, соблюдаемые в профессиональной деятельности и реализующиеся посредством государственного языка Российской Федерации;	УК-4 – 32
	Уметь	выстраивать деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	УК-4 – У1
		использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения документационного обеспечения профессиональной деятельности на государственном и иностранном (-ых) языках;	УК-4 – У2
	Владеть	практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах при подготовке документационного обеспечения профессиональной деятельности на государственном языке Российской Федерации;	УК-4 – В1
		вербальными и невербальными средствами общения, а также умением распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами.	УК-4 – В2
ОПК-5 Способен организовывать, проводить и участвовать в выставках, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях	Знать	принципы и приемы организации и проведения выставок, конкурсов, фестивалей и других творческих мероприятий	ОПК-5 – 31
		способы и приемы делового общения при организации и проведении выставок, конкурсов, фестивалей и других творческих мероприятий	ОПК-5 – 32
	Уметь	организовывать и проводить выставки, конкурсы, фестивали и другие творческие мероприятия	ОПК-5 – У1
		использовать вербальные и невербальные средства общения при организации и проведении выставок, конкурсов, фестивалей и других творческих мероприятий	ОПК-5 – У2
	Владеть	навыками организации и проведения выставок, конкурсов, фестивалей и других творческих мероприятий	ОПК-5 – В1
		опытом практического использования приобретенных знаний при организации и проведении выставок, конкурсов, фестивалей и других творческих мероприятий	ОПК-5 – В2

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Б1.О.13 Деловое общение является дисциплиной обязательной части Блока 1 учебного плана, и изучается студентами второго курса в 4 семестре очной формы обучения (полный срок обучения).

3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Темы дисциплины «Деловое общение» связаны с соответствующими темами дисциплин «Русский язык и культура речи», «Иностранный язык», «Профессиональная педагогика», что способствует более плодотворной работе студентов над творческими проектами.

3.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Результаты освоения дисциплины «Деловое общение» являются базой для прохождения производственной практики.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций, проведением семинарских занятий, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Дисциплина предполагает изучение 5 тем.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 часов).

№	Форма обучения	семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем				сам. работа	вид контроля
			в з.е.	в часах	всего	лекции	семинары, ПЗ	кур.раб/контр. раб		
1	Очная	4	3	108	54	24	30		54	зачет с оценкой
2	Очно-заочная	4	3	108	22	8	14		86	зачет с оценкой

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)					Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование	контроль		
4 семестр								
Тема 1.	24	12	6	6			12	УК-3 - 31

Актуальные проблемы дисциплины. Общая характеристика понятия «общение»: определение, функции, стили и виды. Содержание общения. Основные механизмы познания другого человека в процессе общения. Способы воздействия партнеров друг на друга. Восприятие и понимание людей в процессе коммуникаций. Феномен первого впечатления. Социальные стереотипы и установки.							УК-3 - 32 УК-4 - 31 УК-4 - 32 ОПК-5 - 31 ОПК-5 - 32
Тема 2. Общая характеристика делового и профессионального общения: определения, виды, свойства и формы. Беседа как основная форма делового и профессионального общения. Процесс собеседования при приеме на работу: основные особенности. Основные правила проведения деловых переговоров.	24	12	6	6		12	УК-3 - 31 УК-3 - 32 УК-3 - У1 УК-3 - У2 УК-4 - 31 УК-4 - 32 ОПК-5 - 31 ОПК-5 - 32 УК-4 - У1 УК-4 - У2 ОПК-5 - У1 ОПК-5 - У2
Тема 3. Основные правила публичного выступления. Особенности и значение вербальных и невербальных коммуникаций в деловом и профессиональном общении.	18	10	4	6		8	УК-3 - 31 УК-3 - 32 УК-3 - У1 УК-3 - У2 УК-4 - 31 УК-4 - 32 ОПК-5 - 31 ОПК-5 - 32 УК-4 - У1 УК-4 - У2 ОПК-5 - У1 ОПК-5 - У2
Тема 4. Дискуссии. Споры. Стрессы в деловой и профессиональной среде.	16	8	4	4		8	УК-4 - 31 УК-4 - 32 ОПК-5 - 31 ОПК-5 - 32 УК-4 - У1 УК-4 - У2 ОПК-5 - У1 ОПК-5 - У2 УК-3 - 31 УК-3 - 32 УК-3 - В1 УК-3 - В2 УК-4 - В1 УК-4 - В2 ОПК-5 - В1 ОПК-5 - В2
Тема 5. Конфликты в профессиональной среде: причины возникновения, виды, последствия и основные методы их разрешения.	16	8	4	4		8	УК-4 - 31 УК-4 - 32 ОПК-5 - 31 ОПК-5 - 32 УК-4 - У1 УК-4 - У2 ОПК-5 - У1 ОПК-5 - У2 УК-3 - В1 УК-3 - В2 УК-4 - В1

								УК-4 – В2 ОПК-5 – В1 ОПК-5 – В2
Зачет с оценкой	10					4	6	
Итого:	108	50	24	26		4	54	

Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)					Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование	контроль		
4 семестр								
Тема 1. Актуальные проблемы дисциплины. Общая характеристика понятия «общение»: определение, функции, стили и виды. Содержание общения. Основные механизмы познания другого человека в процессе общения. Способы воздействия партнеров друг на друга. Восприятие и понимание людей в процессе коммуникаций. Феномен первого впечатления. Социальные стереотипы и установки.	22	4	2	2			18	УК-3 - 31 УК-3 - 32 УК-4 – 31 УК-4 – 32 ОПК-5 – 31 ОПК-5 – 32
Тема 2. Общая характеристика делового и профессионального общения: определения, виды, свойства и формы. Беседа как основная форма делового и профессионального общения. Процесс собеседования при приеме на работу: основные особенности. Основные правила проведения деловых переговоров.	22	4	2	2			18	УК-3 - 31 УК-3 - 32 УК-3 - У1 УК-3 - У2 УК-4 – 31 УК-4 – 32 ОПК-5 – 31 ОПК-5 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ОПК-5 – У1 ОПК-5 – У2
Тема 3. Основные правила публичного выступления. Особенности и значение вербальных и невербальных коммуникаций в деловом и профессиональном общении.	26	6	2	4			20	УК-3 - 31 УК-3 - 32 УК-3 - У1 УК-3 - У2 УК-4 – 31 УК-4 – 32 ОПК-5 – 31 ОПК-5 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ОПК-5 – У1 ОПК-5 – У2
Тема 4. Дискуссии. Споры. Стрессы в деловой и профессиональной среде.	14	2	2				12	УК-4 – 31 УК-4 – 32 ОПК-5 – 31

								ОПК-5 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ОПК-5 – У1 ОПК-5 – У2 УК-3 - 31 УК-3 - 32 УК-3 - В1 УК-3 - В2 УК-4 – В1 УК-4 – В2 ОПК-5 – В1 ОПК-5 – В2
Тема 5. Конфликты в профессиональной среде: причины возникновения, виды, последствия и основные методы их разрешения.	14	2		2			12	УК-4 – 31 УК-4 – 32 ОПК-5 – 31 ОПК-5 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ОПК-5 – У1 ОПК-5 – У2 УК-3 - В1 УК-3 - В2 УК-4 – В1 УК-4 – В2 ОПК-5 – В1 ОПК-5 – В2
Зачет с оценкой	10						4	6
Итого:	108	18	8	10			4	86

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ).

Тема 1. Актуальные проблемы дисциплины. Общая характеристика понятия «общение»: определение, функции, стили и виды. Содержание общения. Основные механизмы познания другого человека в процессе общения. Способы воздействия партнеров друг на друга. Восприятие и понимание людей в процессе коммуникаций. Феномен первого впечатления. Социальные стереотипы и установки.

Проблемы общения являются важными в профессиональной деятельности будущих профессионалов. Студентам необходимо изучить различные подходы к категории «общение», ее основные функции и виды, а также способы воздействия:

Тема 2. Общая характеристика делового и профессионального общения: определения, виды, свойства и формы. Беседа как основная форма делового и профессионального общения. Процесс собеседования при приеме на работу: основные особенности. Основные правила проведения деловых переговоров. Деловое и профессиональное общение разнообразно в своих формах и основных характеристиках. Студентам предлагается изучение основных форм этих видов общения.

Тема 3. Основные правила публичного выступления. Особенности и значение вербальных и невербальных коммуникаций в деловом и профессиональном общении. Любой профессионал обязан владеть правилами публичных выступлений, а также владеть знаниями вербального и невербального этикета:

Тема 4. Дискуссии. Споры. Стрессы в деловой и профессиональной среде. Такие социально-психологические явления, как споры, стрессы и др. – частые явления в профессиональной деятельности. На занятиях рассматриваются основные особенности этих социально-психологических явлений:

Тема 5. Конфликты в профессиональной среде: причины возникновения, виды, последствия и основные методы их разрешения. Особое место в данной учебной

дисциплине уделяется проблеме конфликтов в профессиональной среде: причинам возникновения, видам и способам их разрешения.

Практическое занятие: Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики.

Задание 1. Назовите основные различия делового и бытового общения.

Задание 2. Какую функциональную нагрузку выполняют следующие свойства официально-делового стиля:

- ясность, точность, полнота и недвусмысленность формулировок;
- подчеркнутая логичность изложения; – конкретность изложения и предпочтение фактов эмоциям;
- стандартность, единообразие используемых средств;
- использование специальной лексики, в том числе устаревшей;
- преимущественно неличный характер общения: человек выступает не от себя лично, а от имени организации.

Задание 3. Определите, каким требованиям к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство и др.) не соответствуют следующие высказывания депутатов. Исправьте речевые недочеты.

1. Раскрутка реформ за последние три месяца затронула жизненно важные интересы всех россиян.
2. В нашей стране резко снизилось душевное потребление мяса.
3. Некоторые депутаты, позабыв про регламент, демонстрационно покинули зал.
4. Мы должны использовать всевозможные возможности для улучшения благосостояния и зажиточности людей.
5. Мы сегодня женщину рассматриваем только как рабочую силу, забыли, что она предназначена для воспроизводства нового поколения.
6. В моей телеграмме заложены чаяния моих избирателей, на волне которых я стою на этой трибуне.
7. Обождите, товарищи, еще одно выступление, и я закругляю.
8. Сегодня такой раскардаш идет в стране, что сердце замирает от тревоги.
9. Микрофоны надо перенести взад.
10. Поезд приехал поздно, и наша встреча с народом была испорчена.
11. У нас есть альтернативные люди на этот пост.
12. Я не могу не сказать своего голоса.
13. Оккупационное правительство проводит политику геноцида против собственного народа, обрекло его на вымирание без зарплаты с высокими ценами.
14. Советские солдаты и офицеры покрыли себя славой в Куликовской битве, Бородинской и Сталинградской битвах.

Практическое занятие: Тема 2. Коммуникативный процесс: содержание, элементы и этапы.

Задание 1. Что представляет собой коммуникативный процесс?

Задание 2. Какие переменные включает с себя коммуникативный процесс?

Задание 3. Назовите основные типы информационного воздействия.

Задание 4. Вы утверждены приказом начальника цеха мастером участка сборки печатных плат. С коллективом участка вы не знакомы, но предварительно информированы о тяжелой ситуации, сложившейся на участке. Завтра вы

непосредственно приступите к выполнению своих служебных обязанностей и должны к этому подготовиться.

Подумайте, какие задачи вам надо решить, с кем встретиться, какую информацию собрать, с какими предложениями обратиться к коллективу. Вы не должны быть застигнуты врасплох в свой первый день. Если вы не можете сразу заявить о себе как о хозяине положения, способном организаторе, окажетесь в плену у «текучки» и обстоятельств, вам трудно будет в дальнейшем рассчитывать на успех.

Подумайте, что и в какой последовательности вы будете делать в первый день работы.

Помните, что подчиненные ожидают от вас многого: советов, указаний, сочувствия, новой информации, сохранения или изменения привычного уклада работы, заведенных порядков, критических замечаний, одобрения, похвалы и т.п.

Вас сознательно или бессознательно будут сравнивать с прежним мастером. Все ваши действия, высказывания, предложения, замечания будут оцениваться. С первого же дня подчиненные будут прогнозировать ваше поведение в будущем и сопоставлять с ним свои надежды.

Разработайте план первого рабочего дня.

Практическое занятие: Тема 3. Средства деловой коммуникации.

Задание 1. Вы утверждены в должности мастера участка сборки печатных плат в момент, когда там сложилась критическая ситуация. Коллектив с вами не знаком. После смены в комнате отдыха собрались рабочие. Подготовьте тезисы своего выступления, придерживаясь следующего плана:

1. Что вы можете рассказать о себе как о человеке и специалисте (ваше прошлое, настоящее, планы на будущее)?

2. Какие мотивы побудили вас прийти именно на этот участок и занять должность мастера?

3. Ваше отношение к своим обязанностям, правам, полномочиям. Какие задачи вы хотели бы решать?

4. Что вы ожидаете от коллектива участка, в чем хотите найти поддержку и понимание?

5. Как вы представляете себе будущее участка, трудового коллектива, его производственную деятельность, общественную жизнь и перспективы роста?

Если учесть, что члены коллектива будут по-разному прогнозировать ваши действия, ожидая подтверждений своим предположениям, ваше выступление должно быть кратким, четким, аргументированным, убедительным, эмоционально ярким.

Задание 2. Перечислите достоинства и недостатки каждого делового стиля.

Задание 3. Как надо вести себя с представителями энергичного делового стиля?

Задание 4. Как правильно вести себя с представителем методичного делового стиля?

Практическое занятие: Тема 4. Устные деловые коммуникации.

Задание 1. Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;

2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;

3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 2. Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 3. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

Я думаю, что никогда в своей жизни не работала более напряженно, чем в ту пору, когда руководила отделением в торговой фирме. Оглядываясь назад, я вижу, что двигало мной – это было искреннее, сильное чувство, которое заставляло меня работать. Я делала это не только из-за денег или признания. Я хотела, чтобы мной гордился шеф. Его звали Марти Домитрович. Когда мы впервые встретились, я была поражена его спокойствием и невозмутимостью.

По некоторым причинам я ожидала увидеть напористого и агрессивного человека. Марти был полной противоположностью. Вместо рассказов о том, как ему удалось занять высокое положение в компании, он интересовался нашими проблемами, планами на будущее и тем, как устроена наша жизнь. Вместо того чтобы говорить о себе, он предпочитал слушать нас.

Своим желанием знать и понимать наши проблемы он показывал, что искренне заботится о нашем благополучии. В свою очередь мы также интересовались его жизнью, успехами и планами на будущее. Благодаря тому, что он находил время выслушать каждого из нас в отдельности, он создал самую активную, управляемую и преданную группу менеджеров во всей фирме, команду, которая стала лучшей. Из-за того, что он слушал нас, мы уже не хотели работать только на себя. Мы хотели работать также и для Марти....

Отдавая много времени тому, чтобы слушать, он устанавливал теплые, доверительные и искренние взаимоотношения. Мы все хотим, чтобы нас ценили по достоинству, и ощущать, что мы интересны другим. Умение слушать — прекрасный способ добиться этого.

(Дж. Шпигель. «Флирт – путь к успеху»).

1. Какой прием использовал руководитель фирмы, чтобы сплотить свой коллектив?
2. Как автор книги объясняет механизм воздействия умеющего слушать человека на других? Как воспринимается людьми умение их выслушивать?

Задание 4. Ответьте на вопросы:

- Что мешает человеку слушать?
- Почему человеку хочется перебивать собеседника?
- Объясните разницу между активным и пассивным слушанием.

Практическое занятие: Тема 5. Письменные деловые коммуникации.

Задание 1. Охарактеризуйте функции служебных документов. Все ли служебные документы служат для передачи информации, организации управления, учета?

Задание 2. Проанализируйте следующий бланк. К какому виду он относится:

- 1) бланк документа, бланк организации, бланк должностного лица;
- 2) номерной или неномерной бланк;
- 3) гербовый или негербовый бланк.

Укажите реквизиты на данном бланке. Объясните их функции.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования

«Уральский государственный педагогический университет»

(УрГПУ) пр. Космонавтов, 26, г. Екатеринбург, 620017.

Тел. (343) 336 14 00, факс (343) 336 12 42

ИНН 6663009200 КПП 667301001

Управление Федерального казначейства
по Свердловской области г. Екатеринбург
ФГБОУ ВПО «УрГПУ» л/с 20626Х30390
р/с № 40501810100002000002

ГРКЦ ГУ Банка России

по Свердловской области г. Екатеринбург

БИК 046577001 ОКПО 02080061

ОГРН 1036604787603

_____ 2012 № 02-02- 27/ _____

На № _____ от _____

Практическое занятие: Тема 6. Управление организационными коммуникациями.

Задание 1. Предлагается перечень сложившихся на предприятии ситуаций, требующих от руководителя принятия оперативных управленческих решений. Найдите управленческие решения по каждой ситуации.

Ситуация 1. Представьте, что вы заместитель руководителя предприятия. Последние решения руководителя были неверными, к тому же он отличается авторитарным стилем управления (высокая степень централизации власти руководителя, директивный стиль, означающий большую свободу руководителя в выборе средств воздействия при слабом контроле). Как сказать руководителю о его ошибках?

Ситуация 2. Вы директор завода. К вам пришел заместитель с жалобой на работника, не исполняющего его (заместителя) задания. Как вы поступите?

Ситуация 3. Вы считаете себя неплохим руководителем. Узнаете, что готовится акция против вас со стороны коллектива (например, невыборность на общем собрании). Ваши действия в этой ситуации?

Ситуация 4. Коллектив предприятия большой. Налицо конфликт лидеров. Как быть?

Задание 2. Выберите вариант решения в каждой ситуации - правильный, на ваш взгляд, и аргументируйте свой выбор.

Ситуация 1. Вас назначили руководителем подразделения, где вы работали молодым сотрудником. Некоторые помнят те времена и обращаются к вам на "ты" и по имени. Что вы сделаете:

а) с глазу на глаз попросите каждого из них в дальнейшем обращаться к вам на "вы" и по имени отчеству,

б) выскажете эту просьбу на первом же совещании,

в) сохраните эту привилегию для ветеранов, решительно пресекая такую фамильярность для остальных.

Ситуация 2. Решение срочной задачи, поставленной правлением фирмы, потребует резкого повышения интенсивности работы всех и грозит срывом графиков отпусков. Что вы сделаете в этой ситуации:

а) жестко напомните подчиненным, что производственная дисциплина должна соблюдаться,

б) соберете совещание и попытаете договориться с сотрудниками, как организовать работу и помочь друг другу, чтобы сроков не сорвать и в отпуску уйти с минимальным опозданием,

в) пообещаете подчиненным "выбить" крупную премию, если сделаете дело.

Ситуация 3. Вы сидите в кабинете второй день. Раздается звонок телефона и незнакомый голос просит позвать вашего предшественника по должности. Что вы сделаете:

а) ответите, что он больше здесь не работает, и повесите трубку,

б) назовете телефон, по которому следует ему звонить, и повесите трубку,

в) поинтересуетесь, кто звонит и по какому делу и спросите: не можете ли вы помочь звонящему?

Ситуация 4. Вы повесили на двери кабинета табличку "прием с 12 часов". Но на следующий день уже в 10 часов к вам входит подчиненный со словами, что у него срочное дело. Как вы поступите?

а) отложите свою работу в сторону и выслушаете его,

б) напомните о табличке на дверях и отложите разговор до 12 часов,

в) предложите кратко охарактеризовать суть дела и примете решение потом.

Задание 3. Проанализируйте приемы манипуляции, использованные в следующем тексте.

1. «Вы купите это яблоко?» (Изображение надкусанного с двух сторон яблока.) «Или Вы купите это?» (Изображение целого яблока.) «Как бы ни был хорош Ваш телевизор, у него есть один серьезный недостаток. Он не показывает полного изображения. Телевизор World Best Plus от SAMSUNG. Найдите съеденные 3,5 см!» Насколько корректно сравнение телевизора и яблока?

2. «Вот, купили „Валдай“. Казалось бы, машина небольшая, но на тонну больше берет. Кузов — ниже — быстрее загружаем, быстрее выезжаем. Один рейс, получается, призовой. А это уже не шутки».

Поясните, с чем сравнивается грузоподъемность автомобиля.

Практическое занятие: Тема 7. Межкультурная коммуникация.

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

... Я позволю себе, мистер Говорков, рекомендовать вам своего врача. Он очень опытный человек и вырежет ваши железы так, что вы этого даже не почувствуете. Вам даже будет приятно.

Костя поблагодарил обязательного толстяка.

Американец вытащил блокнот и что-то записал.

Потом беседа потекла как-то сама собой ...

Утром Говоркова позвали в канцелярию к телефону, и незнакомый голос сообщил, что говорит секретарь мистера Саммерфильда.

– Слушаю, – с удивлением сказал Костя.

– Вы вчера имели беседу с мистером Саммерфильдом относительно доктора. Доктор с удовольствием приехал бы к вам, но так как удаление желез – все-таки операция, хотя и маленькая, то доктор просит вас заехать к нему сегодня в пять часов дня.

Косте очень понравилась эта чисто американская аккуратность, и он просил передать мистеру Саммерфильду чувство живейшей благодарности.

(И. Ильф, Е. Петров)

Какие особенности коммуникативного поведения американцев отражены в данном отрывке?

Как вы думаете, почему Говорков поначалу удивился?

Задание 2. Объясните когда, при каких обстоятельствах о человеке или его действиях говорят: по-немецки точен, по-немецки пунктуален, с немецкой аккуратностью, французская галантность, французское остроумие, итальянский темперамент, южный темперамент, кавказский тост, японская учтивость, американская улыбка, прибалтийская сдержанность, северная молчаливость, китайские церемонии, английская сдержанность.

Какие черты коммуникативного поведения тех или иных народов отражены в этих выражениях?

Какие еще выражения подобного типа вы можете вспомнить?

Можно ли считать, что данные качества присущи всем представителям соответствующих народов?

Можно ли считать эти характеристики объективными, или это «взгляд» только одного народа (в данном случае – русского)?

Задание 3. Прочитайте диалоги.

Германия: Русский спрашивает немца в трамвае:

-Вы выходите на следующей остановке?

Немец отвечает:

-Нет! – и продолжает стоять, загораживая выход.

Япония: Русский спрашивает японца в метро:

-Вы выходите на следующей?

Японец грубо отвечает:

-А какое ваше дело?

Финляндия: Русский преподаватель ведет занятие по русскому языку в Финляндии.

Студенты сидят молча и очень вежливо, с легкой улыбкой слушают.

-У вас есть какие-нибудь вопросы? – спрашивает преподаватель.

Финны молчат.

-Вам все понятно? - беспокоится преподаватель.

Финны молчат. -Объясняю еще раз, - говорит преподаватель и снова объясняет материал.

После занятий финны говорят друг другу: - Этот русский преподаватель, видимо, нас за идиотов принимает. Одно и то же два раза нам объяснял.

Объясните возникшие трудности русского человека за рубежом особенностями национального коммуникативного поведения японцев, немцев, финнов.

Задание 4. Прочитайте текст. Какие национальные особенности делового общения в нем отображены? Насколько описанная ситуация соответствует российским традициям?

Наша семья жила тогда в Нью-Йорке... Мне было десять лет. Отец платил мне 50 центов в неделю за то, что я убирал со стола и по субботам чистил ботинки всем членам семьи — карманные деньги нужно было заработать. Но я хотел большего, и для этого следовало найти работу, поскольку на любую просьбу увеличить размер моего еженедельного пособия отец отвечал: «Деньги не растут на дереве, их надо зарабатывать». И я нанялся к Сэму, владельцу магазинчика за углом — стал разносчиком газет. Приходилось вставать в полшестого утра, чтобы успеть прийти к шести... К семи требовалось сдать Сэму пустую сумку.

Однажды я проспал. Примчавшись в киоск, обнаружил, что Сэм нет, он сам пошел разносить газеты. Дождавшись его возвращения, стал извиняться: «Сэм, прости меня, у нас были гости, я поздно лег, что-то случилось с будильником...». Сэм похлопал меня по плечу и сказал: «Да не бери ты в голову, Билли! Нет проблем. Но когда в следующий раз проспишь, лучше не приходи совсем. Понимаешь, тут есть паренек, он очень хочет на твое место. Эта работа ему очень нужна, понял?»

Я понял. Сэм не стал ругать меня, читать нотации. Но он преподавал мне простой и ясный урок на всю жизнь: либо ты держишься на плаву, либо тонешь. (В. Познер. Урок взросления.)

Практическое занятие: Тема 8. Деловые переговоры.

Задание 1. Обоснуйте значимость и необходимость техник делового общения.

Задание 2. Как вы понимаете словосочетание «деловой человек»? Какими качествами должен обладать такой человек? Все ли люди должны быть деловыми? Всегда ли надо быть деловым человеком?

Задание 3. Важнейшее условие эффективного делового общения – толерантность (вспомните понятие «толерантность»).

Задание 4. Дейл Карнеги писал в 1936 году: «Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять – от умения общаться с людьми».

Почему Д. Карнеги придает такое большое значение умению вести деловое общение? Только ли в сфере финансов требуется деловое общение?

Возрастают ли требования к деловому общению в условиях рыночной экономики?

Прочитайте еще раз данное выше определение делового общения. Только ли предпринимателям необходимо деловое общение или оно необходимо любому человеку?

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение практических заданий. Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя. Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой. Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Для более полной реализации цели, поставленной при изучении тем самостоятельно, студентам необходимы сведения об особенностях организации самостоятельной работы; требованиях, предъявляемым к ней; а также возможным формам и содержанию контроля и качества выполняемой самостоятельной работы. Самостоятельная работа студента в рамках действующего учебного плана по реализуемым образовательным программам различных форм обучения предполагает самостоятельную работу по данной учебной дисциплине, включенной в учебный план. Объем

самостоятельной работы (в часах) по рассматриваемой учебной дисциплине определен учебным планом.

В ходе самостоятельной работы студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- применить полученные знания и навыки для выполнения практических заданий.

Студент, приступающий к изучению данной учебной дисциплины, получает информацию обо всех формах самостоятельной работы по курсу с выделением обязательной самостоятельной работы и контролируемой самостоятельной работы, в том числе по выбору. Задания для самостоятельной работы студента должны быть четко сформулированы, разграничены по темам изучаемой дисциплины, и их объем должен быть определен часами, отведенными в учебной программе.

Самостоятельная работа студентов должна включать:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, лабораторно-практическим);
- поиск (подбор) и изучение литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- самостоятельную работу над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с тематическим планом;
- домашнее задание, предусматривающее завершение практических аудиторных работ;
- подготовку к зачету или экзамену;
- работу в студенческих научных обществах, кружках, семинарах и т.д.;
- участие в научной и научно-методической работе кафедры, факультета;
- участие в научных и научно-практических конференциях, семинарах

6.1. Задания для углубления и закрепления приобретенных знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3 – 31	Перечень вопросов Сущность общения. Личность и общество. Структура общения. Цели, содержание и средства общения. Функции общения. Стили виды общения. Коммуникация, интеракция и социальная перцепция как взаимосвязанные стороны общения. Эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипизации, края). Коммуникативные барьеры в общении (фонетический, семантический, стилистический, индивидуально-психологический, информационно-административный, социально-психологический).
	УК-3 – 32	Перечень вопросов Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждение и внушение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения. Кинесика. Просодика. Экстралингвистика. Такесика. Проксемика. Международные различия невербального общения.
УК-4	УК-4 – 31	Перечень вопросов

Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Причины и поводы конфликтов. Динамика конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Стрессы и стрессовые ситуации.
	УК-4 – 32	Перечень вопросов Теория защитных механизмов. Защитные стратегии и стратегии совладения. Параметры защитных механизмов. Психологические защит-ные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты.
ОПК-5 Способен организовывать, проводить и участвовать в выставках, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях	ОПК-5 – 31	Перечень вопросов Национально-психологические типы делового общения. Этапы делового общения. Виды и формы делового общения. Деловой разговор и деловая беседа. Спор, дискуссия, полемика. Собеседование. "Мозговой штурм". "Круглый стол". Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Психология сотрудничества. Этические нор-мы делового общения.
	ОПК-5 – 32	Перечень вопросов Установление контакта. Ориентация. Эмпатия, индентификация, рефлексия как механизмы познания партнеров по общению. Выход из контакта. Основные рекомендации по подготовке, ведению и завершению деловых переговоров. Стили делового общения в процессе переговоров. Возрастные, половые, индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном про-цессе. Типы деловых собеседников. Методы ведения переговоров. Уловки в спорах и их нейтрализация.

6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3 – 31	Перечень вопросов Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления.
	УК-3 – 32	Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Невербальные аргументы. Некорректные аргументы. Риторические приемы. Требования к выступлению.
УК-4 Способен осуществлять	УК-4 – 31	Перечень вопросов Понятие имиджа. Телесный имидж и внешний вид.

деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		Модели поведения. Тактика общения
	УК-4 – 32	Перечень вопросов Стереотипы, диагностика и общие приемы влияния. Симпатия и антипатия, их причины и проявления. Методы улучшения своей представленности.
ОПК-5 Способен организовывать, проводить и участвовать в выставках, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях	ОПК-5 – 31	Перечень вопросов Понятие об этикете, истории его возникновения и развития. Манеры поведения. Национальные особенности этикета.
	ОПК-5 – 32	Перечень вопросов Светский этикет. Манеры ведения разговора. Культура поведения в процессе деловых переговоров и на приемах. Эпистолярный этикет.

6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3 – 31	Практическое задание Назовите основные черты деловой коммуникации. Изобразите схему (модель) коммуникации, используя следующие компоненты: · адресант (отправитель информации), · адресат (получатель информации), · сообщение, · коммуникативный канал, · шумы, · обратная связь, · контекст.
	УК-3 – 32	Практическое задание В литературном языке выделяется несколько функциональных стилей: · Официально-деловой · Публицистический · Научный · Книжный (язык художественной литературы). -Какой стиль литературного языка отличается точностью формулировок, безличностью и сухостью изложения, стандартностью, большим количеством устойчивых оборотов и клише? - Назовите основные черты официально-делового стиля. Переведите на официально-деловой язык переговоры между Попом и Балдой из сказки А. С.Пушкина. Используйте «язык бизнеса»: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.: ... «Нужен мне работник: Повар, конюх, плотник, А где найти такого Служителя не слишком дорогого?» Балда говорит: «Буду служить тебе славно, Усердно и очень исправно, В год за три щелчка тебе по лбу,

		<p>Есть же давай мне вареную полбу». Призадумался поп, Стал почесывать лоб. Щелк щелку ведь розь. Да понадеялся он на русский авось. Поп говорит Балде: «Ладно. Не будет на обоим накладно...»</p>
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4 – 31</p>	<p style="text-align: center;">Практическое задание</p> <p>Напишите предложения, включив в них следующие профессиональные слова таким образом, чтобы их смысл адекватно вписывался в контекст предложения: имидж, реноме, консенсус, инновационность, креативность, паблисити, маркетинг, сервис, дилер, корпорация, кворум, брифинг, резюме. Примечание: для выполнения задания можно взять слова, которые вам интересны, в том числе те, которые здесь отсутствуют. Составьте собственный глоссарий, включающий не менее 25 слов.</p> <p>Проанализируйте следующие конфликты, определите конфликтную ситуацию, вид, предмет, причины возникновения, инцидент, оппонентов, их уровень и ранг, степень интенсивности конфликта, другие составляющие... Охарактеризуйте варианты разрешения конфликтов, стратегии поведения в них. Каковы возможности управления конфликтом?</p> <p>А) Рассказ машинистки: «Старший по должности сотрудник дает мне срочное задание, которое я принимаюсь выполнять немедленно. Вскоре другой сотрудник, занимающий аналогичную должность, принес задание, тоже срочное. Я объясняю, что выполняю срочную работу и не могу сию минуту взяться за новое задание. Он настаивает, я отказываю. Он идет жаловаться на меня начальнику, но того нет, он возвращается и продолжает настаивать на своем. Разговор пошел на повышенных тонах, после чего я наделала ошибок в работе и в итоге оказалась недоволен и первый сотрудник».</p> <p>Б) «Заявление об отпуске». Инженер обратился к непосредственному начальнику с заявлением – разрешить ему уйти в отпуск на 2 недели раньше, чем положено по графику: на работе дел немного, а дома – ремонт. Начальник не подписал заявление, сказав: “Пойдите по графику”. Подчиненный обратился к директору и тот подписал заявление. Когда инженер вернулся из отпуска, начальник, придравшись к чему-то, лишил его премии. Инженер подал заявление в конфликтную комиссию, ожидая наказания.</p>
	<p>УК-4 – 32</p>	<p style="text-align: center;">Практическое задание</p> <p>Составьте собственное резюме по всем правилам. Напишите заявление о приеме на заочную форму обучения в ТПУ по всем правилам. Подготовьте материалы по теме «Национальные особенности делового общения» (любая страна – по выбору) для ответа на экзамене в качестве замены любого из 2-х теоретических вопросов.</p>
<p>ОПК-5 Способен организовывать, проводить и участвовать в выставках, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях</p>	<p>ОПК-5 – 31</p>	<p style="text-align: center;">Практическое задание</p> <p>Как Вы интерпретируете улыбку партнера в «дружественной» ситуации и ситуации «враждебной»? Исследования показывают: статьи о том, что курение вызывает рак, постоянно читают 60% некурящих мужчин и всего около 30% курящих. Остальные 70% курильщиков просто уклоняются от возможности получения таких знаний.</p> <p>- Как называется этот вид контрсуггестии: А) непонимание Б) авторитет В) избегание Правильный ответ – в) Вспомним анекдот:</p>

		<p>« – Генацвале, ты где хранишь свои деньги? - В банке. - В каком банке? - В трехлитровом!» Какой уровень непонимания представлен здесь? А) фонетический Б) семантический В) стилистический Г) логический Правильный ответ – б)</p>
	ОПК-5 – 32	<p style="text-align: center;">Практическое задание</p> <p>Согласно правилам современного этикета, молодой человек первым здоровается с женщинами и со старшими по возрасту и по положению. – Если предполагается рукопожатие, кому принадлежит инициатива? Согласно правилам этикета, мужчина, идя по лестнице с дамой, должен всегда находиться на 1-2 ступени ниже ее (поднимаясь по лестнице – он идет позади нее, спускаясь – он идет впереди нее). - Распространяется ли это правило на мужчину-начальника и его спутницу – секретаря в служебной обстановке? Требования к уровню знаний на экзамене: Студент, успешно освоивший курс «Деловое общение», должен: - иметь представление о природе, видах и функциях общения в целом, - знать основные технологии и формы делового общения, - быть знакомым с социально-психологическими аспектами общения, - понимать смысл коммуникативной проблематики и ее проявлений в современном деловом мире, - уметь анализировать коллизии деловой жизни с позиций конфликтного взаимодействия, - знать о культурных и национальных особенностях делового общения, - быть знакомым с основными принципами, нормами и правилами современного делового этикета.</p>

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Паспорт фонда оценочных средств

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		ФОС для текущего контроля	ФОС для промежуточной аттестации
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать	социальные феномены, категории, методы изучения и описания социальных явлений УК-3-31	Тест	Вопросы к зачету с оценкой
		понятия "общение" и "деловое общение", структуру, функции, виды и формы делового общения; УК-3-32		
	Уметь	разрабатывать рекомендации по обеспечению социального взаимодействия сотрудников, снижению конфликтности, решению	Реферат	Вопросы к зачету с оценкой

		управленческих задач УК-3-У1		
		уметь пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами. УК-3-У2		
	Владеть	способами и приемами делового общения в различных его видах; УК-3-В1	Практические задания	Практические задания к зачету с оценкой
		навыками разрешения конфликтов и умением вести себя вести в любой конфликтной ситуации; УК-3-В2		
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать	стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в рамках требований, представленных в документационном обеспечении предприятия; УК-4-З1	Тест	Вопросы к зачету с оценкой
		принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах, соблюдаемые в профессиональной деятельности и реализуемые посредством государственного языка Российской Федерации; УК-4-З2		
	Уметь	выстраивать деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации УК-4-У1	Реферат	Вопросы к зачету с оценкой
		использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения документационного профессиональной деятельности на государственном и иностранном (-ых) языках; УК-4-У2		
	Владеть	практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах при подготовке документационного обеспечения профессиональной	Практические задания	Практические задания к зачету с оценкой

		деятельности на государственном языке Российской Федерации; УК-4-В1		
		вербальными и невербальными средствами общения, а также умением распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами. УК-4-В2		
ОПК- 5 Способен организовывать, проводить и участвовать в выставках, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях	Знать	принципы и приемы организации и проведения выставок, конкурсов, фестивалей и других творческих мероприятий ОПК-5-31	Тест	Вопросы к зачету с оценкой
		способы и приемы делового общения при организации и проведении выставок, конкурсов, фестивалей и других творческих мероприятий ОПК-5-32		
	Уметь	организовывать и проводить выставки, конкурсы, фестивали и другие творческие мероприятия ОПК-5-У1	Реферат	Вопросы к зачету с оценкой
использовать вербальные и невербальные средства общения при организации и проведении выставок, конкурсов, фестивалей и других творческих мероприятий ОПК-5-У2				
Владеть	навыками организации и проведения выставок, конкурсов, фестивалей и других творческих мероприятий ОПК-5-В1	Практические задания	Практические задания к зачету с оценкой	
	опытом практического использования приобретенных знаний при организации и проведения выставок, конкурсов, фестивалей и других творческих мероприятий ОПК-5-В2			

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Критерии оценивания результатов обучения			
			2	3	4	5
УК-3 Способен осуществлять	Знать	социальные феномены, категории, методы изучения и описания	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает

социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		социальных явлений УК-3-31				
		понятия "общение" и "деловое общение", структуру, функции, виды и формы делового общения; УК-3-32				
	Уметь	разрабатывать рекомендации по обеспечению социального взаимодействия сотрудников, снижению конфликтности, решению управленческих задач УК-3-У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		уметь пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами. УК-3-У2				
	Владеть	способами и приемами делового общения в различных его видах; УК-3-В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		навыками разрешения конфликтов и умением вести себя в любой конфликтной ситуации; УК-3-В2				
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать	стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в рамках требований, представленных в документационном обеспечении предприятия; УК-4-31	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах, соблюдаемые в профессиональной деятельности и реализующиеся посредством государственного языка Российской Федерации; УК-4-32				
	Уметь	выстраивать деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации УК-4-У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		использовать информационно-коммуникационные				

		технологии при поиске необходимой информации в процессе решения документационного профессиональной деятельности на государственном и иностранном (-ых) языках; УК-4-У2				
	Владеть	практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах при подготовке документационного обеспечения профессиональной деятельности на государственном языке Российской Федерации; УК-4-В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		вербальными и невербальными средствами общения, а также умением распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами. УК-4-В2				
ОПК- 5 Способен организовывать, проводить и участвовать в выставках, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях	Знать	принципы и приемы организации и проведения выставок, конкурсов, фестивалей и других творческих мероприятий ОПК-5-31	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		способы и приемы делового общения при организации и проведении выставок, конкурсов, фестивалей и других творческих мероприятий ОПК-5-32				
	Уметь	организовывать и проводить выставки, конкурсы, фестивали и другие творческие мероприятия ОПК-5-У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		использовать вербальные и невербальные средства общения при организации и проведении выставок, конкурсов, фестивалей и других творческих мероприятий ОПК-5-У2				
Владеть	навыками организации и проведения выставок, конкурсов, фестивалей и других творческих мероприятий ОПК-5-В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет	
	опытом практического использования					

		приобретенных знаний при организации и проведения выставок, конкурсов, фестивалей и других творческих мероприятий ОПК-5-В2				
--	--	---	--	--	--	--

7.1. ФОС для проведения текущего контроля.

7.1.1. Задания для оценки знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3 – 31	<p align="center">Примеры тестовых заданий</p> 1. Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются а) деструкцией; б) диссонансом; в) шумом; г) дисгармонией. 2. Создатель сообщений - это а) получатель; б) источник; в) код; г) канал. 3. Интерактивная сторона общения состоит в: а) обмене информацией между людьми; б) в организации взаимодействия между людьми; в) включают процесс восприятия друг друга партнерами по общению. 4. Стиль коммуникаций основанный на поиске взаимного согласия сторон общения по поводу результирующих действий а) обвинительный стиль; б) директивный стиль; в) стиль убеждения; г) стиль разрешения проблемы. 5. К социальным коммуникативным барьерам относятся: а) принадлежность субъектов к различным религиозным конфессиям; б) принадлежность субъектов к различным политическим лагерям; в) возрастные различия.
	УК-3 – 32	<p align="center">Примеры тестовых заданий</p> 1. Какие из перечисленных ниже теорий можно отнести к теоретическим предпосылкам дисциплины «Деловое общение»? а) социальная психология; б) психофизика; в) клиническая психология; г) профессиональная психология. 2. Предметная область науки «Деловое общение» включает в себя изучение. а) социально-психологических механизмов общения, взаимодействия субъектов; б) ценностных ориентации деловых партнеров; в) психических познавательных процессов; г) коммуникативных техник и технологий; д) биологических основ функционирования психики индивида. 3. Содержание психологического блока науки «Деловое общение» составляют: а) проблемы социально-психологических механизмов межличностного общения; б) проблемы делового этикета;

		<p>в) проблемы генетических оснований экономического поведения.</p> <p>4. Организационно-технический блок науки «Деловое общение» связан с рассмотрением:</p> <p>а) психологических характеристик деловых партнеров;</p> <p>б) техник и технологий делового общения;</p> <p>в) пространственно-временных рамок делового общения;</p> <p>г) ценностных ориентации деловых партнеров.</p> <p>5. Ценностный блок науки «Деловое общение» включает в себя анализ:</p> <p>а) особенностей психической структуры личности;</p> <p>б) политической ориентации делового партнера;</p> <p>в) этических принципов делового общения.</p>
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4 – 31</p>	<p style="text-align: center;">Примеры тестовых заданий</p> <p>1. Наука «Деловое общение» изучает:</p> <p>а) типологию деловых партнеров;</p> <p>б) структуру и особенности делового общения;</p> <p>в) психологические различия между людьми и группами людей;</p> <p>г) перцептивные барьеры делового общения;</p> <p>д) физиологические механизмы функционирования памяти и мышления.</p> <p>2. Установите среди приведенных ниже положений проблемную область науки «Деловое общение».</p> <p>а) исследование психологических механизмов экономического поведения</p> <p>б) обоснование психологических методов обучения и воспитания;</p> <p>в) изучение особенностей психологического и этического взаимодействия людей в бизнесе и предпринимательской деятельности;</p> <p>г) исследование наследственных механизмов психики и поведения людей.</p> <p>3. Выделите среди приведенных положений те, что составляют предметную область науки «Деловое общение».</p> <p>а) индивидуальные психологические различия людей;</p> <p>б) психологические проблемы экономического поведения;</p> <p>в) особенности психологического и этического взаимодействия в общении деловых партнеров.</p> <p>4. Различие в социальном и психическом уровнях коммуникации характерны для формы трансакта:</p> <p>а) параллельной;</p> <p>б) перекрестной;</p> <p>в) скрытой.</p>
	<p>УК-4 – 32</p>	<p style="text-align: center;">Примеры тестовых заданий</p> <p>1. Какие признаки присущи партнёрскому деловому общению:</p> <p>а) скрытое внедрение в психику одного из партнёров мотиваций, намерений, установок, внутренне не присущих ему;</p> <p>б) рассмотрение партнёра как личностно-значимого и психологически равноправного;</p> <p>в) психологический настрой на эмоциональное состояние делового партнера;</p> <p>г) взаимное согласование интересов партнеров;</p> <p>д) принуждение партнера каким-либо действиям или решениям.</p> <p>16. К невербальным средствам делового общения относятся:</p> <p>а) речевые конструкции;</p> <p>б) мимика;</p> <p>в) жесты;</p> <p>г) социальные диалекты;</p> <p>д) походка.</p> <p>2. Пресс-конференция как форма делового общения применяется тогда, когда необходимо:</p> <p>а) оказать воздействие на общественное мнение;</p> <p>б) создать позитивный корпоративный имидж;</p> <p>в) обменяться информацией с деловым партнером;</p> <p>г) ознакомить общественность с точкой зрения фирмы.</p>

		<p>3. Что может способствовать успешному ведению переговоров?</p> <p>а) теплый, уважительный тон речи;</p> <p>б) оживленный, заинтересованный взгляд;</p> <p>в) потирание глаз;</p> <p>г) легкое постукивание пальцами по столу;</p> <p>д) раскрепощенность позы.</p>
Способен организовывать, проводить и участвовать в выставках, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях	ОПК-5 – 31	<p align="center">Примеры тестовых заданий</p> <p>1. Во всех культурах есть сходные жесты. Какие из них относятся к коммуникативным?</p> <p>а) приветствия;</p> <p>б) одобрения;</p> <p>в) растерянности;</p> <p>г) привлечения внимания.</p> <p>2. Как вы считаете: какой жест оценки является классическим?</p> <p>а) скрещивание рук на груди;</p> <p>б) прикрывание обеими руками рта;</p> <p>в) подпираание щеки сжатыми в кулак пальцами.</p> <p>3. Процесс обмена информацией отражает:</p> <p>а) интерактивную сторону общения;</p> <p>б) перцептивную;</p> <p>в) коммуникативную;</p> <p>г) когнитивную.</p>
	ОПК-5 – 32	<p align="center">Примеры тестовых заданий</p> <p>1. Процесс восприятия деловыми партнерами друг друга называется.</p> <p>а) идентификацией;</p> <p>б) перцепцией;</p> <p>в) интеракция.</p> <p>2. К деловому мужскому костюму предлагается одеть:</p> <p>а) рубашку светлее костюма, галстук темнее рубашки;</p> <p>б) цвет и тон рубашки и галстука не важны;</p> <p>в) галстук светлее рубашки, но не темнее костюма.</p> <p>3. К коммуникативным барьерам делового общения относятся барьеры:</p> <p>а) логический;</p> <p>б) стилистический;</p> <p>в) снисходительности;</p> <p>г) предрасположенности;</p> <p>д) семантический.</p> <p>4. Экстравертированная установка личности направлена:</p> <p>А) на внешние объекты;</p> <p>Б) на свои собственные суждения и ощущения;</p> <p>В) на других субъектов общения. Уловки в спорах и их нейтрализация.</p>

Критерии оценки теста:

Количество ошибок	Оценка
0-1	Отлично
1-3	Хорошо
3-7	Удовлетворительно
более 7-ми ошибок	Неудовлетворительно

7.1.2. Задания для оценки умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-3 Способен осуществлять	УК-3 – 31	<p align="center">Темы рефератов</p> <p>1. Условия и особенности развития деловой культуры в</p> <p>2. Современные концепции ведения деловых переговоров и</p>

социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		<p>применяемые тактические приемы.</p> <p>3. Психологические аспекты делового общения.</p> <p>4. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.</p> <p>5. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах</p>
	УК-3 – 32	<p>Темы рефератов</p> <p>1. Деловые переговоры при организации и деловое общение.</p> <p>2. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.</p> <p>3. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.</p> <p>4. Особенности деловой переписки</p>
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4 – 31	<p>Темы рефератов</p> <p>1. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.</p> <p>2. Деловая коммуникация в рекламной деятельности.</p> <p>3. Письменная коммуникация в структуре делового общения</p>
	УК-4 – 32	<p>Темы рефератов</p> <p>1. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия</p> <p>2. Эффективная презентация и деловой протокол.</p> <p>3. Особенности составления официально-деловых текстов</p> <p>4. Социально-психологические проблемы деловых отношений</p> <p>5. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.</p>
ОПК-5 Способен организовывать, проводить и участвовать в выставках, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях	ОПК-5 – 31	<p>Темы рефератов</p> <p>1. Логические и психологические приемы полемики.</p> <p>2. Коммуникация в организациях. Внутрикорпоративные деловые отношения.</p> <p>3. Особенности телефонной (электронной и т. д.) коммуникации и деловые отношения.</p> <p>4. Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами</p>
	ОПК-5 – 32	<p>Темы рефератов</p> <p>1. Факторы успеха в проведении делового совещания.</p> <p>2. Речевые коммуникации в деловых переговорах.</p> <p>3. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.</p> <p>4. Культура речи и деловое общение.</p>

Критерии оценки учебных действий обучающихся (выступление с докладом, реферат по обсуждаемому вопросу)

Оценка	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	<p>обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему;</p> <p>- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</p> <p>- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;</p> <p>- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</p> <p>- делает выводы и обобщения.</p>
Хорошо	<p>обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы;</p> <p>- не допускает существенных неточностей;</p> <p>- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;</p> <p>- аргументирует научные положения;</p> <p>- делает выводы и обобщения.</p>
Удовлетворительно	<p>тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть Обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;</p> <p>- допускает несущественные ошибки и неточности;</p> <p>- испытывает затруднения в практическом применении знаний;</p> <p>- слабо аргументирует научные положения;</p> <p>- затрудняется в формулировании выводов и обобщений.</p>
Неудовлетворительно	<p>обучающийся не усвоил значительной части проблемы;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений.
--	---

7.1.3. Задания для оценки владений, навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3 – 31	Практическое задание Задание 1 Описать структуру общения как социально-психологического феномена: основные компоненты. Задание 2 Обозначить стороны общения.
	УК-3 – 32	Практическое задание Задание 1 Обозначить основные виды общения и их характеристики. Задание 2 Назвать основные механизмы познания другого человека в процессе общения.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4 – 31	Практическое задание Задание 1 Перечислить способы воздействия партнеров друг на друга. Задание 2 Дать характеристику восприятия и понимания людей в процессе коммуникаций. Задание 3 Описать социальные стереотипы и установки.
	УК-4 – 32	Практическое задание Задание 1 Назвать основные правила подготовки и проведения публичных выступлений. Задание 2 Продемонстрировать правила вербального и невербального этикета.
ОПК-5 Способен организовывать, проводить и участвовать в выставках, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях	ОПК-5 – 31	Практическое задание Задание 1 Назвать виды дискуссии Задание 2 Раскрыть структуру и правила поведения в процессе дискуссии.
	ОПК-5 – 32	Практическое задание Задание 1 Описать социальную роль и последствия конфликтов в профессиональной среде. Задание 2 Назвать методы разрешения и профилактики конфликтов.

Критерии оценки учебных действий обучающихся на практических занятиях

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

7.1.ФОС для проведения промежуточной аттестации.

7.1.1. Задания для оценки знаний на зачете с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3 – 31	Перечень вопросов 1. Специфика делового общения. 2. Коммуникативные барьеры в общении. 3. Перцептивный аспект деловой коммуникации. 4. Интерактивный аспект деловой коммуникации. 5. Речевые технологии делового общения. 6.Невербальные средства общения и их использование в профессиональной деятельности. 7. Сознательное и бессознательное в невербалике. 8. Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика. 9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
	УК-3 – 32	Перечень вопросов 1. Методика подготовки и проведения деловых бесед. 2. Деловое совещание как один из видов делового общения. 3. Виды деловых совещаний и их характеристика. 4. Основные этапы подготовки к деловым переговорам. 5. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения. 6. Правила делового общения по телефону. 7. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства. 8. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции. 9. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам. 10. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.. 11. Структура и динамика конфликта. 12. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней. 13. Стили поведения участников в конфликтной ситуации. 14. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4 – 31	Перечень вопросов 1. Организация подготовки переговоров принимающей стороной. 2. Правила ведения телефонных переговоров и их записи. 3. Стратегия и тактика проведения переговоров. 4. Требования к культуре деловой речи. 5. Нравственная основа делового этикета. 6. Деловая этика в рекламной деятельности. 7. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы. 8. Основные требования к записи бесед (переговоров). 9. Порядок проведения деловых визитов и бесед. 10. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы. 11. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
	УК-4 – 32	Перечень вопросов 1. Психологические аспекты делового общения. 2. Этические нормы при вручении подарков. 3. Организационное и протокольное обеспечение переговоров. 4. Порядок рассылки приглашений и ответа на них. 5. Подготовка и планирование переговоров. 6. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек. 7. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и “мозговая атака”.

ОПК-5 Способен организовывать, проводить и участвовать в выставках, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях	ОПК-5 – 31	Перечень вопросов 1. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения. 2. Роль этики в деловом взаимодействии 3. Исторические предпосылки становления этики делового общения. 4. «Золотое правило этики» и характер делового общения. 5. Общие этические принципы и нормы делового общения. 6. Роль этикета и культуры поведения в профессиональной деятельности.
	ОПК-5 – 32	Перечень вопросов 1. Служебный этикет как унифицированная форма общения. 2. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере. 3. Правила речевого общения в бизнесе. 4. Культура и техника речи в презентации делового партнера. 5. Манера общения и имидж делового человека.

7.1.2. Задания для оценки умений на зачете с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3 – 31	Перечень вопросов 1. Коммуникативная культура и коммуникативная профиограмма современного специалиста. 2. Общение как коммуникативная деятельность. 3. Структура и средства общения. 4. Стили общения. 5. Механизмы и принципы общения.
	УК-3 – 32	Перечень вопросов 1. Барьеры восприятия и понимания. 2. Коммуникативные барьеры и правила их преодоления. 3. Проблема конфликтности в деловой среде: 4. Понятие и типы конфликтогенов. 5. Понятие о конфликтах и их классификация. 6. Причины конфликтов. 7. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4 – 31	Перечень вопросов 1. Деловое общение как обмен информацией. 2. Психотехника речи. 3. Умение слушать.
	УК-4 – 32	Перечень вопросов 1. Роль невербальных средств общения и их классификация. 2. Кинесические средства. 3. Просодические и экстралингвистические средства. 4. Такесические средства. 5. Проксемические средства.
ОПК-5 Способен организовывать, проводить и участвовать в выставках, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях	ОПК-5 – 31	Перечень вопросов 1. Понятие делового имиджа и его роль в профессиональной деятельности. 2. Имидж фирмы. 3. Имидж личности. 4. Характеристика положительного имиджа личности. 5. Этапы построения имиджа личности. 6. Правила построения имиджа личности
	ОПК-5 – 32	Перечень вопросов 1. Понятие о риторике, ораторском искусстве. 2. Виды авторских выступлений. 3. Публичная речь как диалогическая форма коммуникативной Деятельности.

		4. Подготовка к выступлению. 5. Элементы ораторского искусства и их психологическая основа. 6. Типичные затруднения при публичном выступлении.
--	--	--

7.2.3. Задания для оценки владений, навыков на зачете с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3 – 31	Практическое задание Задание 1 Описать структуру общения как социально-психологического феномена: основные компоненты. Задание 2 Обозначить стороны общения.
	УК-3 – 32	Практическое задание Задание 1 Обозначить основные виды общения и их характеристики. Задание 2 Назвать основные механизмы познания другого человека в процессе общения.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4 – 31	Практическое задание Задание 1 Перечислить способы воздействия партнеров друг на друга. Задание 2 Дать характеристику восприятия и понимания людей в процессе коммуникаций. Задание 3 Описать социальные стереотипы и установки.
	УК-4 – 32	Практическое задание Задание 1 Назвать основные правила подготовки и проведения публичных выступлений. Задание 2 Продемонстрировать правила вербального и невербального этикета.
ОПК-5 Способен организовывать, проводить и участвовать в выставках, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях	ОПК-5 – 31	Практическое задание Задание 1 Назвать виды дискуссии Задание 2 Раскрыть структуру и правила поведения в процессе дискуссии.
	ОПК-5 – 32	Практическое задание Задание 1 Описать социальную роль и последствия конфликтов в профессиональной среде. Задание 2 Назвать методы разрешения и профилактики конфликтов.

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено

Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

8.1 Основная учебная литература

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с.
2. Белобрагин В.В. Психология делового общения: Учебное пособие. М.: РИЦ АИМ, 2017.
3. Титова Л.Г. Деловое общение: учеб. пособие для вузов. – М.: Юнити-Дана, 2016.
4. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации: теория и практика : учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2018.
5. Шарухин А.П. Психология делового общения : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.П.Шарухин, А.М.Орлов. —М.: Издательский центр «Академия», 2017 — 240 с. — (Сер.Бакалавриат).

8.2 Дополнительная учебная литература

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 488 с.
2. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с.
3. Яковлева Н.Ф. Деловое общение: учеб. пособие. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2014. - 269с.

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» (ДАЛЕЕ – СЕТЬ «ИНТЕРНЕТ»), НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

http://elibrary.rsl.ru/	Сайт Российской электронной библиотеки (РГБ)
www.gumer.info	Электронная библиотека ГУМЕР. Раздел НАУКА
http://www.jurnal.org/	Сайт журнала научных публикаций для аспирантов и докторантов
http://www.moluch.ru/	Сайт журнала «Молодой учёный»

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины являются лекции и семинарские занятия. Обучающийся не имеет права пропускать без уважительных причин аудиторные занятия, в противном случае он может быть не допущен к зачету.

На лекциях даются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, рекомендации для самостоятельной работы. В

ходе лекции обучающийся должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины семинарские занятия. Они служат для контроля подготовленности обучающегося; закрепления изученного материала; развития умения и навыков подготовки докладов, сообщений по естественнонаучной проблематике; приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии.

Семинару предшествует самостоятельная работа обучающегося, связанная с освоением лекционного материала и материалов, изложенных в учебниках, учебных пособиях и в рекомендованной преподавателем тематической литературе. По согласованию с преподавателем или его заданию обучающийся может готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Примерные темы докладов, рефератов и вопросов для обсуждения приведены в настоящих рекомендациях.

10.1. Работа на лекции.

Основу теоретического обучения обучающихся составляют лекции. Они дают систематизированные знания обучающимся о наиболее сложных и актуальных философских проблемах. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению обучающимися изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Излагаемый материал может показаться обучающимся сложным, необычным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных отраслей науки, религии, истории, практики. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета.

Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Обучающимся, изучающим курс, рекомендуется расширять, углублять, закреплять усвоенные знания во время самостоятельной работы, особенно при подготовке к семинарским занятиям, изучать и конспектировать не только обязательную, но и дополнительную литературу.

10.2. Работа с конспектом лекций.

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

10.3. Выполнение практических работ.

По наиболее сложным проблемам учебной дисциплины проводятся практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний у обучающихся.

Практическое занятие проводится в соответствии с планом. В плане указываются тема, время, место, цели и задачи занятия, тема доклада и реферативного сообщения,

обсуждаемые вопросы. Дается список обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к занятию.

Подготовка обучающихся к занятию включает:

- заблаговременное ознакомление с планом занятия;
- изучение рекомендованной литературы и конспекта лекций;
- подготовку полных и глубоких ответов по каждому вопросу, выносимому для обсуждения;

- подготовку доклада, реферата по указанию преподавателя;

При проведении практических занятий уделяется особое внимание заданиям, предполагающим не только воспроизведение обучающимися знаний, но и направленных на развитие у них творческого мышления, научного мировоззрения. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине помимо конспектов лекций, обучающимся необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение, дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с INTERNET.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий. Обучающийся должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам практических занятий.

10.4. Подготовка докладов, фиксированных выступлений и рефератов.

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, обучающийся должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 10-15 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Рекомендации к выполнению реферата:

1. Работа выполняется на одной стороне листа формата А 4.
2. Размер шрифта 14, межстрочный интервал (одинарный).
3. Объём работы должен составлять от 10 до 15 листов (вместе с приложениями).
4. Оставляемые по краям листа поля имеют следующие размеры:
Слева - 30 мм; справа - 15 мм; сверху - 15 мм; снизу - 15 мм.
5. Содержание реферата:

- *Титульный лист.*
- *Содержание.*
- *Введение.*

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение.

- *Основной материал.*
- *Заключение.*

Заключение - часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей. Заключение должно быть чётким, кратким, вытекающим из основной части.

- *Список литературы.*

6. Нумерация страниц проставляется в правом нижнем углу, начиная с введения (стр. 3). На титульном листе и содержании, номер страницы не ставится.

7. Названия разделов и подразделов в тексте должны точно соответствовать названиям, приведённым в содержании 8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

9. В таблицах и в тексте следует укрупнять единицы измерения больших чисел в зависимости от необходимой точности.

10. Графики, рисунки, таблицы, схемы следуют после ссылки на них и располагаются симметрично относительно центра страницы.

11. В списке литературы указывается полное название источника, авторов, места издания, издательство, год выпуска и количество страниц.

10.5. Разработка электронной презентации.

Распределение тем презентации между обучающимися и консультирование их по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату. Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучающиеся представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации обучающийся может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;

- план презентации (5-6 пунктов -это максимум);

- основная часть (не более 10 слайдов);

- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;

- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;

- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24–54 пункта (заголовок), 18–36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;

- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;

- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;

- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;

- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

- списки на слайдах не должны включать более 5–7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно

быть более четырех строк и четырех столбцов – в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

10.6. Методика работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в Институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте Института.

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие лифта, пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия: для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске); внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание); разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет: использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения; регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений; обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой Института по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия: ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий; в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию Института для запоминания

месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается; действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений; предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.

При проведении лекционных занятий по дисциплине преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения Института, а также демонстрационные (презентации) и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся с использованием компьютерного и мультимедийного оборудования Института, при необходимости – с привлечением полезных Интернет-ресурсов и пакетов прикладных программ.

Лицензионное программно-информационное обеспечение	Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security
Современные профессиональные базы данных	1. Консультант+ 2. Справочная правовая система «ГАРАНТ».
Информационные справочные системы	1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии» 2. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 3. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 4. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 5. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)

12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Учебные занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории, оборудованной компьютерами, с возможностями показа презентаций. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, видеороликов.

Применение ТСО (аудио- и видеотехники, мультимедийных средств) обеспечивает максимальную наглядность, позволяет одновременно тренировать различные виды речевой деятельности, помогает корректировать речевые навыки, способствует развитию слуховой и зрительной памяти, а также усвоению и запоминанию образцов правильной речи, совершенствованию речевых навыков.

Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений

<p>№ 506 Кабинет делового общения Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа</p> <ul style="list-style-type: none"> - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - комплекты учебной мебели - демонстрационное оборудование – проектор и компьютер - учебно-наглядные пособия - шкаф для хранения пособий <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 506 Кабинет делового общения Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <ul style="list-style-type: none"> - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - комплекты учебной мебели - демонстрационное оборудование – проектор и компьютер - учебно-наглядные пособия - шкаф для хранения пособий <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 404, 511 Помещения для самостоятельной работы</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №14-ПЛДЗ/2023 от 01 декабря 2022 года).</p>
<p>№ 404 Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплекты учебной мебели;

- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему.

Программное обеспечение:

Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),

Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016),

Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №14-ПЛДЗ/2023 от 01 декабря 2022 года).

№ 401

Актный зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий

- специализированные кресла для актовых залов

- сцена

- трибуна

- экран

- технические средства, служащие для представления информации большой аудитории

- компьютер

- демонстрационное оборудование и аудиосистема

- микрофоны

Программное обеспечение:

Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),

Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).

№ 515, 611

Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

- стеллажи

- учебное оборудование

Разработчик: Гузев М.С, доцент