

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 04.03.2024 16:48:48
Уникальный программный идентификатор:
a8a5e969b08c5e57b011bba6b38ed24f6da2f41a

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

Кафедра гуманитарных дисциплин

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



В.Д. Серяков

«25» августа 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

(наименование учебной дисциплины (модуля))

42.03.01 Реклама и связи с общественностью

(код и направление подготовки/специальности)

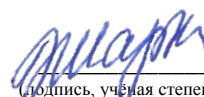
направленность (профиль): реклама и связи с общественностью в системе государственного и муниципального управления

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

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

Заведующий кафедрой рекламы и связей с общественностью

 /И.В. Шаркова/
(подпись, ученая степень, учёное звание, ФИО)

Москва 2023

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Учебная дисциплина «Деловое общение» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Реклама и связи с общественностью в системе государственного и муниципального управления» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 512 (ФГОС ВО 3++).

Цель освоения дисциплины: получение студентами системы теоретических и практических знаний, умений и навыков делового общения в сфере рекламы и связей с общественностью.

Задачи дисциплины:

- дать теоретические и практические знания о структуре и видах делового общения;
- овладеть знаниями в проблемах делового и профессионального общения;
- овладеть навыками решения социально-психологических проблем, как на уровне личности, так и социальной группы (коллектива).

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению деятельности по продвижению и распространению продукции средств массовой информации и осуществлению управления информационными ресурсами в соответствии с профессиональными стандартами:

«Специалист по продвижению и распространению продукции средств массовой информации», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4 августа 2014 г. № 535н и выполнению обобщенной трудовой функции - организация продвижения продукции СМИ (код В);

«Специалист по информационным ресурсам», утвержден приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 июля 2022 г. № 420н и выполнению обобщенной трудовой функции - управление информационными ресурсами (код С).

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

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

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

ПК-4 - способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Код результата обучения
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать	характерные черты деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);	УК-4– 31
		стили общения на русском языке и иностранном(ых) языке(ах);	УК-4 – 32
	Уметь	выбирать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства;	УК-4 – У1
		адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;	УК-4 – У2
	Владеть	навыками публично выступать на русском языке, строить свое выступление с учетом аудитории и	УК-4 – В1

		цели общения;	
		навыками устно представлять результаты своей деятельности на иностранном(ых) языке(ах), поддержать разговор в ходе совместного обсуждения.	УК-4 – В2
ПК-4 Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий	Знать	функционал линейного менеджера в рамках текущей деятельности отдела по рекламе и (или) связям с общественностью и (или) при реализации коммуникационного проекта по рекламе и связям с общественностью;	ПК-4 – 31
		социальные феномены, категории, методы изучения и описания социальных явлений; основные механизмы социального взаимодействия	ПК-4 – 32
	Уметь	осуществлять деловое общение в рамках реализации коммуникационной стратегии;	ПК-4 – У1
		разрабатывать рекомендации по обеспечению социального взаимодействия сотрудников, снижению конфликтности, решению управленческих задач	ПК-4 – У2
	Владеть	навыками участия в организации внутренних и внешних коммуникаций; навыками осуществления контроля и проведения оценки эффективности результатов продвижения продукции СМИ с применением правил деловой коммуникации.	ПК-4 – В1
		навыками реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий	ПК-4 – В2

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

Б1.В.07 Деловое общение является дисциплиной, части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 учебного плана и изучается студентами второго курса в четвертом семестре очной формы обучения (полный срок обучения).

3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Базой для изучения дисциплины «Деловое общение» являются следующие дисциплины: «Иностранный язык», «Русский язык и культура речи», «Основы теории коммуникаций», «Теория и практика массовой информации».

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

Результаты освоения дисциплины "Деловое общение" являются базой для освоения следующих дисциплин: «Иностранный язык в профессиональной сфере», «Социология массовых коммуникаций».

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 2 зачетные единицы (72 часа).

№	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	2	72	36	14	22		36	Зачет с оценкой
2	Очно-заочная	4	2	72	28	10	18		44	Зачет с оценкой
3	Заочная	5	1	36	6	2	4		30	
		6	1	36	4				32	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. 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.	12	6	4	2			6	УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-4 – 31 ПК-4 – 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.	12	6	2	4			6	УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-4 – 31 ПК-4 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-4 – У1 ПК-4 – У2
Тема 3. Основные правила публичного выступления. Особенности и значение вербальных и невербальных коммуникаций в деловом и профессиональном общении.	12	6	2	4			6	УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-4 – 31 ПК-4 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-4 – У1 ПК-4 – У2
Тема 4. Дискуссии. Споры. Стрессы в деловой и профессиональной среде.	12	6	2	4			6	УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-4 – 31 ПК-4 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-4 – У1 ПК-4 – У2 УК-4 – В1 УК-4 – В2

								ПК-4 – В1 ПК-4 – В2
Тема 5. Конфликты в профессиональной среде: причины возникновения, виды, последствия и основные методы их разрешения.	14	8	4	4			6	УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-4 – 31 ПК-4 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-4 – У1 ПК-4 – У2 УК-4 – В1 УК-4 – В2 ПК-4 – В1 ПК-4 – В2
Зачет с оценкой	10	4					4	6
Итого:	72	36	14	18			4	36

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.	12	4	2	2			8	УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-4 – 31 ПК-4 – 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.	12	4	2	2			8	УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-4 – 31 ПК-4 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-4 – У1 ПК-4 – У2
Тема 3. Основные правила публичного выступления. Особенности и значение вербальных и невербальных коммуникаций в деловом и профессиональном общении.	12	4	2	2			8	УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-4 – 31 ПК-4 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-4 – У1 ПК-4 – У2
Тема 4. Дискуссии. Споры. Стрессы в	12	6	2	4			6	УК-4 – 31

деловой и профессиональной среде.								УК-4 – 32 ПК-4 – 31 ПК-4 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-4 – У1 ПК-4 – У2 УК-4 – В1 УК-4 – В2 ПК-4 – В1 ПК-4 – В2
Тема 5. Конфликты в профессиональной среде: причины возникновения, виды, последствия и основные методы их разрешения.	14	6	2	4			8	УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-4 – 31 ПК-4 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-4 – У1 ПК-4 – У2 УК-4 – В1 УК-4 – В2 ПК-4 – В1 ПК-4 – В2
Зачет с оценкой	10	4					4	6
Итого:	72	28	10	14			4	44

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		
5 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.	36	6	2	4		30	УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-4 – 31 ПК-4 – 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.							УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-4 – 31 ПК-4 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-4 – У1

Основные правила проведения деловых переговоров.								ПК-4 – У2
Тема 3. Основные правила публичного выступления. Особенности и значение вербальных и невербальных коммуникаций в деловом и профессиональном общении.								УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-4 – 31 ПК-4 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-4 – У1 ПК-4 – У2
Тема 4. Дискуссии. Споры. Стрессы в деловой и профессиональной среде.								УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-4 – 31 ПК-4 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-4 – У1 ПК-4 – У2 УК-4 – В1 УК-4 – В2 ПК-4 – В1 ПК-4 – В2
Тема 5. Конфликты в профессиональной среде: причины возникновения, виды, последствия и основные методы их разрешения.								УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-4 – 31 ПК-4 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-4 – У1 ПК-4 – У2 УК-4 – В1 УК-4 – В2 ПК-4 – В1 ПК-4 – В2
Всего за семестр	36	6	2	4			30	
6 семестр								
Зачет с оценкой	36	4					4	32
Всего за семестр	36	4					4	32
Итого:	72	10	2	4			4	62

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, особенно в индустрии моды и красоты, 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 в профессиональной деятельности представителей индустрии моды и красоты, 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:

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; требованиям, 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 повторения и углубления приобретаемых знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	УК-4 – 31	<p style="text-align: center;">Примерный перечень вопросов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Назовите основные различия делового и бытового общения. 2. Какую функциональную нагрузку выполняют следующие свойства официально-делового стиля: <ul style="list-style-type: none"> – ясность, точность, полнота и недвусмысленность формулировок; – подчеркнутая логичность изложения; – конкретность изложения и предпочтение фактов эмоциям; – стандартность, единообразии используемых средств; – использование специальной лексики, в том числе устаревшей; – преимущественно неличный характер общения: человек выступает не от себя лично, а от имени организации. 3. Определите, каким требованиям к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство и др.) не соответствуют следующие высказывания депутатов. Исправьте речевые недочеты. <ol style="list-style-type: none"> 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.
	УК-4 – 32	<p style="text-align: center;">Примерный перечень вопросов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что представляет собой коммуникативный процесс? 2. Какие переменные включает с себя коммуникативный процесс? 3. Назовите основные типы информационного воздействия. 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

		<p>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.</p> <p>Подумайте, что и в какой последовательности вы будете делать в первый день работы.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Разработайте план первого рабочего дня.</p>
<p>ПК-4 Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий</p>	<p>ПК-4 – 31</p>	<p style="text-align: center;">Примерный перечень вопросов</p> <p>1. Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>2. Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.</p> <p>3. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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....</p> <p>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.</p> <p>(Дж. Шпигель. «Флирт – путь к успеху»).</p> <ol style="list-style-type: none"> 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? 4. Ответьте на вопросы: <ul style="list-style-type: none"> · Что мешает человеку слушать? · Почему человеку хочется перебивать собеседника? · Объясните разницу между активным и пассивным слушанием.

	ПК-4 – 32	<p style="text-align: center;">Примерный перечень вопросов</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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? <p>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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Перечислите достоинства и недостатки каждого делового стиля. 3. Как надо вести себя с представителями энергичного делового стиля? 4. Как правильно вести себя с представителем методичного делового стиля?
--	-----------	--

6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	УК-4 – У1	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> <p>Задание 1. Почему Дейл Карнеги считал, что победить в споре невозможно? Согласны ли Вы с мнением Д. Карнеги? В каких случаях следует избегать спора? Бывают ли случаи, когда от него нельзя уходить?</p> <p>Прочитайте следующий отрывок из книги Д. Карнеги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» и оцените поведение героев. Однажды вечером я присутствовал на банкете, и во время обеда мой сосед по столу рассказал забавную историю, основанную на следующей цитате: «Божество намерения наши довершает, хотя бы ум наметил и не так...». Рассказчик упомянул, что это цитата из Библии. Он ошибался. Я знал это. Я знал это точно. Тут не могло быть ни малейших сомнений. И поэтому, стремясь утвердиться в сознании своей значительности и проявить свое превосходство, я сам назначил себя непрошеным и нежеланным арбитром, сочтя нужным поправить его. Он твердо стоял на своем. Что? Из Шекспира? Не может быть! Абсурд! Это цитата из Библии. И ему это твердо известно! Он сидел справа от меня, а слева сидел мой старый приятель Фрэнк Гэммонд. Гэммонд посвятил много лет изучению Шекспира. Поэтому мы с рассказчиком договорились передать вопрос на решение Гэммонда. Гэммонд выслушал нас, толкнул меня под столом ногой и сказал: «Дейл, вы ошибаетесь. Этот господин прав, цитата действительно из Библии».</p> <p>Вечером, когда мы ехали с ним домой, я сказал Гэммонду: «Фрэнк, вы ведь знали, что это цитата из Шекспира». «Ну конечно, — ответил он. — „Гамлет“, действие пятое, сцена вторая. Но мы с вами были гостями на праздничном вечере, дорогой Дейл. Зачем же нам доказывать человеку, что он неправ? Разве он станет из-за этого хорошо к нам относиться? Почему бы не дать ему возможность спасти свой престиж? Он не спрашивает вашего мнения. Он не нуждается в нем. Зачем же с ним спорить? Всегда избегайте острых углов». «Всегда избегайте острых углов». Человека, который сказал это, уже нет в живых, но урок,</p>

	<p>который он мне преподавал, сохраняет действенность и поныне. Вопросы и задания: Как вы оцениваете поведение Карнеги во время банкета? Как сам Карнеги оценивает свое поведение? Чем он объясняет свое желание поспорить? Как бы вы поступили на месте Карнеги? 2. Считает ли Карнеги, что его оппонент вел себя совершенно правильно? Почему Карнеги не запомнил имени оппонента, спор с которым стал таким большим уроком? 3. Понравилась ли застольная беседа оппоненту Карнеги? Что он расскажет об этом споре своим друзьям и знакомым? Станет ли он после этого лучше относиться, с одной стороны, к Карнеги, а с другой — к Гэммонду? 4. Как вы оцениваете поведение Гэммонда? Не боялся ли он осложнить отношения с Карнеги? Как бы вы поступили на месте Гэммонда? 5. В каких ситуациях особенно нежелательны споры? Споры с какими людьми следует особенно избегать? Задание 2. Выделите основной тезис каждого оппонента и их аргументы в следующем споре. Кто виноват в том, что договор может трактоваться различно? Подберите дополнительные аргументы от имени Протагора и Еватла. Разграничьте юридические и этические аспекты проблемы оплаты обучения. Древний софист Протагор заключил со своим учеником Еватлом договор: ученик платит за обучение юридической риторике только в том случае, если выиграет первый судебный процесс после окончания обучения. Но Еватл после обучения не участвовал в судебных процессах, а поэтому и не заплатил. Протагор подал на ученика в суд и заявил: «Еватл мне заплатит при любом решении суда: если он выиграет свой первый процесс, то заплатит мне по условиям договора; если он проиграет, то заплатит по решению суда». Еватл ответил Протагору: «Нет, платить не буду. Если я проиграю процесс, то платить не надо по договору. Если же я его выиграю, то платить не надо по решению суда».</p>
УК-4 – У2	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> <p>Задание 1. Выделите основной тезис в споре, о котором рассказывал еще древнегреческий ритор Демосфен. Определите цель этого спора и его тип: подготовленный или спонтанный, при слушателях, без слушателей или для слушателей; двусторонний или многосторонний; сосредоточенный или бесформенный. Подберите от имени погонщика и нанимателя дополнительные аргументы и соответствующие им контраргументы. Человек нанял осла с погонщиком. День был жаркий, и во время привала человек присел отдохнуть в тени осла. Погонщик тут же потребовал отдельную плату за использование тени. Наниматель возразил, что раз он взял внаем осла, то имеет право пользоваться и его тенью. Погонщик стал доказывать, что в договоре о тени ничего не говорится... Задание 2. Проанализируйте процесс спора Нила Андреевича с помещиком Иваном Петровичем (роман И. А. Гончарова «Обрыв») по следующей схеме.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оппоненты. Спор двусторонний или многосторонний. 2. Условия протекания спора: подготовленный или спонтанный; заочный или очный; при слушателях, без слушателей или для слушателей. 3. Основной тезис каждого оппонента. Спор сосредоточенный или бесформенный. 4. Аргументы, используемые участниками. 5. Стратегия и тактика каждого оппонента. Спор диалектический или софистический. 6. Цель спора для каждого оппонента: выяснение истины, убеждение, победа, «спор ради спора» (для развлечения, тренировки, демонстрации своих способностей и т. п.). 7. Используемые приемы и уловки. 8. Итоги спора (завершенный или прекращенный; победа одного из оппонентов, сближение позиций и др.). 9. Общая, речевая и полемическая культура оппонентов. — Или, например, Ирландия, — начал Иван Петрович с новым воодушевлением, помолчав, — пишут, страна бедная, есть нечего,

		<p>картофель один, и тот часто не годится для пищи... — Ну-с, так что же? — Ирландия в подданстве у Англии, а Англия страна богатая, таких помещиков, как там, нет нигде. Отчего теперича у них не взять хоть половину хлеба, скота да и не отдать туда, в Ирландию? — Что это, брат, ты проповедуешь: бунт? — вдруг сказал Нил Андреевич. — Какой бунт, ваше превосходительство... Я только из любопытства. — Ну, если в Вятке или Перми голод, а у тебя возьмут половину хлеба даром, да туда? — Как это можно! Мы совсем другое дело... — Ну, как услышат тебя мужики? — напирал Нил Андреевич. — А? Тогда что? — Ну, не дай боже! — сказал помещик. — Сохрани боже! — сказала и Татьяна Марковна.</p> <p>Вопросы и задания 1. Нил Андреевич использует здесь так называемые «карманный» и «палочный» доводы. Относятся ли они к числу приемов «честного спора»? 2 На чьей стороне и почему оказалась Татьяна Марковна — свидетельница спора? 3. Подействовала ли бы уловка Нила Андреевича, будь его оппонентами крестьяне? 4. Как ответил бы на реплики Нила Андреевича опытный полемист?</p>
<p>ПК-4 Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий</p>	ПК-4 – У1	<p>Практические задания</p> <p>Задание 4. Придумайте способы манипулятивного воздействия, которые позволят вам попасть на киносеанс при отсутствии билета. Представьте себя: а) молодой симпатичной девушкой; б) женщиной средних лет, которая стремится выглядеть моложе; в) сурового вида пожилой женщиной; г) пожилым мужчиной интеллигентного вида.</p> <p>Задание 5. Деловая игра «Манипуляция и реакция на нее». Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему — найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб: 1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 рублей? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам. 2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве! Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе. Упражнение</p>
	ПК-4 – У2	<p>Практические задания</p> <p>Упражнение. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то что бы вы предприняли сейчас?</p>

6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	УК-4 – В1	<p>Практические задания</p> <p>Задание 1. Охарактеризуйте реквизиты на прилагаемом письме (рис. 1). Объясните функции этих реквизитов. Что можно сказать о Московском государственном университете психоанализа, основываясь только на его бланке? Для каких документов предназначен этот бланк? Сделайте предположение о содержании письма Российской книжной палаты в адрес МГУП. Мог ли это письмо вместо ректора И. Л. Дубинина подписать проректор по научной и инновационной деятельности или проректор по воспитательной работе? Обоснуйте свою точку зрения. Почему в письме, подписанном ректором, использованы глагольные формы множественного числа («отвечаем», «сообщаем»)? К какому виду писем относится документ, представленный на этом бланке?</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный</p> <p style="text-align: right;">Российская книжная</p> </div>

университет психоанализа» (МГУП) палата Исполнительному
пр. Лебедева, 26, г. Москва, 117017 директору
Тел. (495) 336 14 00, Факс (495) 336 12 42 Р. С. Антонову
ИНН 6663009200 КПП 667301001
Управление Федерального казначейства
по г. Москве
ФГБОУ ВПО «МГУП»
л/с 20787Х30561
р/с № 40501810100002000002
ГРКЦ ГУ Банка России по г. Москве БИК
04658881 ОКПО 02070061 ОГРН
1036606161603 01.02.2012 № 02-02- 27/5-
51 На № 210/11от17.01.2011

Уважаемый Владимир Сергеевич!
В ответ на Ваше письмо № 210/11 от 17.02.2011 г. сообщаем,
что в типографии Московского государственного университета
психоанализа книга Володькин И. Н. Новейшие методики
психоанализа не печаталась.

Этот автор не числится в числе сотрудников нашего вуза, и
следовательно, ISBN ему не выдавался. Сообщаем также, что МГУП
не сотрудничает с ООО «Издательство Дрефа».

С уважением
Ректор

И. Л.
Дубинин

(Рис. 1. Письмо ректора в книжную палату)

Означает ли подпись ректора, что он лично подготовил это письмо, или
можно предположить, что он лишь подписал письмо?

Почему на данном документе отсутствуют визы согласования и не
указан непосредственный составитель текста?

Почему на письме нет подписи главного бухгалтера (второй подписи)?

Какие этикетные формулы использованы в данном письме?

Возможно ли использование иных вариантов этих формул? Как должен
был поступить составитель письма, если бы он не знал фамилии, имени и
отчества адресата?

Задание 2. Охарактеризуйте реквизиты на прилагаемом письме (рис.2).

Объясните их функции. Что можно сказать об организации, где был
создан этот документ, основываясь только на ее бланке? К какому виду
деловых писем относится данный документ? Какова основная задача
письма? Какие этикетные формулы использованы в данном письме?
Насколько типичны эти этикетные формулы для отечественной деловой
коммуникации? Возможно ли использование иных вариантов этих
формул?




№ 19/66 от «14» августа 2016 г.

Ректору государственного
образовательного учреждения высшего
профессионального образования
«Московский государственный
университет психоанализа»
Дубинину И. Л.

Уважаемый Игорь Леонидович!

По поручению генерального директора Европейской Бизнес
Ассамблеи (ЕВА) лорда Джона А. Неттина, Президента Британского
делового Альянса г-на Пола Бриггса, директора Швейцарского института

	<p>стандартов качества Swiss Institute for Quality Standards (SIQS) Михаэля Деррера позвольте выразить Вам глубокую симпатию и признательность за Вашу активную общественную и профессиональную деятельность, способствующую развитию национальной экономики и делового сотрудничества, позитивных изменений в жизни современного социума.</p> <p>Ежегодно, в октябре, Международный Сократовский комитет с участием влиятельных общественных организаций, профессиональных и творческих союзов из 16 стран мира проводит награждение лучших компаний из разных стран престижными европейскими наградами за достижение превосходства в профессиональной деятельности и области качества.</p> <p>В 2016 году Сократовская Церемония награждения состоится в центре мирового научного сообщества, г. Оксфорде, в зале торжеств старинной мэрии (в рамках Оксфордского Саммита Лидеров, 25—27 октября 2016 г.). Представителей национальных элит традиционно приветствуют лорд-мэры города — Брайан Кин, Боб Прайс, Джим Кэмпбелл, Элиза Бэнджамин, члены Европарламента — Барбара Кудрицка и Дерек Кларк.</p> <p>Отмечая Ваш личный вклад в углубление интеграции науки, культуры и образования, освоение и эффективное использование в профессиональной деятельности передовых современных технологий, Номинационный комитет имени Сократа счел необходимым представить Вас к почетной награде «The Name in Science».</p> <p>Лауреат награды становится обладателем почетного титула «The Name in Science» («Имя в науке») с вручением диплома и знака «За вклад в мировую науку» на голубой ленте, его имя заносится во Всемирный реестр выдающихся ученых.</p> <p>Динамика развития возглавляемого Вами предприятия, его удельный вес и значение для национальной экономики свидетельствуют о том, что компания поддерживает современные тенденции в менеджменте и является приверженцем философии качества.</p> <p>Рады сообщить Вам о том, что по инициативе Координационного совета Европейской бизнес Ассамблеи деятельность коллектива под Вашим руководством представлена к получению сертификата качества Швейцарского института стандартов качества «International Quality Certificate» (SIQS).</p> <p>Получение Сертификата качества «SIQS» подтверждает достижение предприятием высоких показателей по критериям SIQS: лидерские способности, управление человеческими ресурсами, политика и стратегия, ресурсы, процессы, удовлетворение людей, удовлетворение заказчиков, воздействие на общество, результаты ведения бизнеса. Предприятию, которое получило Сертификат качества «SIQS», предоставляется право использования его символики как показателя достижений, отмеченных деловым сообществом.</p> <p>Приглашаем Вас принять участие в Саммите и церемониальном приеме. В случае невозможности личного участия атрибуты наград могут быть доставлены специальным курьером.</p> <p>По поручению Оргкомитета руководитель отдела программ ЕВА в Странах Восточной Европы и Центральной Азии</p>  <p>Л. Лихачева</p> <p>По вопросам аккредитации. Call Center ЕВА в странах Восточной Европы и Центральной Азии Лихачева Людмила Александровна Тел./факс ,+38(057) 751-81 -15, +38(057)714-25-67 моб. тел.+38 063-047-62-29 E-mail assembly1@ebaofxford.co.uk</p> <p>(Рис. 2. Письмо ректору из Бизнес-ассамблеи)</p>
УК-4 – В2	<p>Практические задания</p> <p>Задание 1. Охарактеризуйте реквизиты на прилагаемом письме (рис. 3). Объясните их функции. Что можно сказать об организации, где был</p>



создан этот документ, основываясь только на ее бланке? К какому виду деловых писем относится данный документ? Какова основная задача письма? Какие этикетные формулы использованы в данном письме? Насколько типичны эти этикетные формулы для отечественной деловой коммуникации? Возможно ли использование иных вариантов этих формул?





(Рис. 3 Информационное письмо)

Задание 2. Прочитайте текст (рис. 4) и ответьте на следующие вопросы:

1. В каких сферах будут сотрудничать Министерство и университет?
2. Кто и в каких размерах будет оплачивать совместные программы?
3. Какую ответственность в случае невыполнения того или иного пункта несет университет? Какую ответственность в случае невыполнения того или иного пункта несет Министерство?
4. Будет ли действовать данное соглашение в 2018 г.? Когда и каким образом это соглашение может быть расторгнуто?
5. Почему данный документ назван «Соглашение», а не «Договор»?
6. Чем отличаются договор и соглашение?
7. Мог ли это письмо вместо ректора подписать проректор по научной и инновационной деятельности или проректор по воспитательной работе? Обоснуйте свою точку зрения.
8. Означает ли подпись ректора, что он лично подготовил это письмо, или можно предположить, что он лишь подписал письмо?
9. Почему на данном документе отсутствуют визы согласования и не указан непосредственный составитель текста?

		<p style="text-align: center;">СОГЛАШЕНИЕ О СОТРУДНИЧЕСТВЕ</p> <p style="text-align: center;">г. Москва «28» декабря 2016 г.</p> <p>Региональная общественная организация «Столпное объединение врачей» (Свидетельство о государственной регистрации № 7712018033, ОГРН 1157700003812 от 11.03.2015) в лице Председателя Правления Габдуллина Ш.М., действующего на основании Устава, и Автономная некоммерческая организация «Научно-исследовательский центр когнитивной психологии «Рациональная медицина» (Свидетельство о государственной регистрации № 7714066027, ОГРН 115770000618 от 24.06.2015) в лице Генерального директора Саломатова А.С., действующего на основании Устава, вместе именуемые в дальнейшем «Сторона», заключили настоящее Соглашение о следующем.</p> <p style="text-align: center;">ПОЛОЖЕНИЕ 1</p> <p>Основными целями Соглашения являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 сотрудничество в рамках совместных Проектов (в том числе в сети Интернет), направленных на развитие и повышение качества диагностического и лечебного процесса, а также на совершенствование профессиональной подготовки медицинских кадров и просвещение пациентов; 1.2 осуществление совместной научно-исследовательской деятельности; 1.3 организация и совместное участие в симпозиумах, круглых столах, семинарах, вебинарах, конференциях и выставках; 1.4 привлечение на добровольной основе преподавателей и сотрудников АНО «Рациональная медицина» и РОО «Столпное объединение врачей»; 1.5 привлечение на добровольной основе членов РОО «Столпное объединение врачей» и представителей АНО НИЦ «Рациональная медицина» к участию в Проектах Сторон; 1.6 оказание и профессиональная помощь в обеспечении уставной деятельности Сторон. <p style="text-align: center;">ПОЛОЖЕНИЕ 2</p> <p>С целью успешной координации и повышения эффективности осуществленной совместной деятельности Стороны могут:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1 создавать координационный Совет, представляющий собой коллегиальный совещательный, консультативный орган, целью деятельности которого является управление, координация и контроль над реализацией совместных Проектов Сторон; 2.2 проводить совместные мероприятия и акции, участвовать в совместных Проектах; 2.3 обмениваться информацией в целях координации деятельности Сторон; 2.4 формировать информационную инфраструктуру, включая издание научной, учебной, методической и иной литературы по вопросам, предусмотренным настоящим Соглашением; 2.5 проводить семинары, совещания, круглые столы, выставки, конференции и мероприятия по вопросам, предусмотренным настоящим Соглашением; 2.6 дополнительно согласовывать иные формы сотрудничества по вопросам, представляющим взаимный интерес и предусмотренным настоящим Соглашением. <p style="text-align: right;">1 из 2</p> <p style="text-align: center;">ПОЛОЖЕНИЕ 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Настоящее Соглашение вступает в силу со дня его подписания и действует три года; 3.2 Действие настоящего Соглашения продлевается на срок не более трех лет с момента его подписания, если ни одна из сторон не потребовала его расторжения в установленном порядке; 3.3 Настоящее соглашение может быть расторгнуто по инициативе любой из Сторон, при этом сторона, инициирующая расторжение Соглашения обязана уведомить другую Сторону за один месяц до даты прекращения прекращения действия настоящего Соглашения; 3.4 Изменения и дополнения к настоящему Соглашению вносятся по согласованию Сторон путем подписания дополнительных Соглашений, являющихся неотъемлемой частью настоящего Соглашения; 3.5 Стороны подтверждают свое намерение согласованно действовать во исполнение настоящего Соглашения и реализации поставленных целей; 3.6 Ежегодно РОО «Столпное объединение врачей» совместно с АНО НИЦ «Рациональная медицина» разрабатывают и утверждают программу совместной работы, являющуюся неотъемлемой частью Соглашения; 3.7 Конкретные мероприятия, проводимые в рамках сотрудничества по настоящему Соглашению, отдаленные из устны, сроки проведения и условия финансирования определяются Сторонами на основании двусторонних договоров; 3.8 Вся информация, полученная в ходе сотрудничества, считается конфиденциальной; 3.9 Стороны обеспечивают конфиденциальность всей получаемой информации, относящейся к различным аспектам сотрудничества; 3.10 Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Соглашением, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ; 3.11 Соглашение составлено на двух листах, на русском языке, и двух экземплярах, являющихся равноправными, по одному для каждой из Сторон. <p style="text-align: right;">2 из 2</p> <p style="text-align: center;">Автономная некоммерческая организация «Научно-исследовательский центр когнитивной психологии «Рациональная медицина»</p> <p style="text-align: center;">Генеральный директор Саломатов А.С.</p> <p style="text-align: center;">Региональная общественная организация «Столпное объединение врачей»</p> <p style="text-align: center;">Председатель Правления Габдуллин Ш.М.</p> 
<p>ПК-4 Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий</p>	<p>ПК-4 – В1</p>	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> <p>Задание 1. Охарактеризуйте реквизиты, имеющиеся в данном документе (рис. 5), и бланк, на котором он напечатан. К какой группе относится данный документ? Обоснуйте свою точку зрения. Почему Министерство сочло необходимым издать данный Приказ? Кто отвечает за проведение III тура Олимпиады? Кто в целом отвечает за проведение данной Олимпиады? Каким образом можно узнать, как именно и когда будут проводиться данная Олимпиада? Можно ли студентам техникумов и ПТУ принять участие в этой Олимпиаде? Кто будет финансировать проведение III тура Олимпиады? Кто такие Т. М. Давыденко и И. П. Биленкина? Могут ли вузы отказаться выполнять данный приказ? Почему данный документ назван «Приказ», а не «Договор» или «Письмо»? Кто будет контролировать исполнение данного приказа? Будет ли действовать данный приказ в том случае, если министр уйдет в отставку и на его место будет назначен другой человек? Будет ли действовать данный приказ, если его подпишет заместитель министра?</p> <div style="text-align: center;">  <p>МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (МИНОБРНАУКИ РОССИИ)</p> <p>ПРИКАЗ</p> <p>10 февраля 2011 г.</p> <p>Москва</p> <p>№ 428</p> <p>Об организации и проведении Всероссийской студенческой олимпиады в 2011 году</p> </div> <p>В соответствии с пунктом 5.2.1. Положения о Министерстве образования и науки Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2010 г. № 337 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 21, ст. 2603; № 26, ст. 3350), п р и к а з ы в а ю:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Провести в 2011 году Всероссийскую студенческую олимпиаду в учреждениях высшего профессионального образования (далее — ВСО). 2. Создать Центральный оргкомитет ВСО на 2011 год и утвердить его состав (Приложение № 1).

		<p>3. Утвердить прилагаемый Регламент проведения ВСО на 2011 год (Приложение № 2).</p> <p>4. Утвердить план проведения ВСО II и III туров на 2011 год (Приложение № 3).</p> <p>5. Ректорам базовых вузов, указанных в плане проведения ВСО III тура в 2011 году:</p> <p>разработать и утвердить положения, программы проведения олимпиад, конкурсов выпускных квалификационных работ (далее — мероприятия) не позднее чем за месяц до начала проведения мероприятий и обеспечить их реализацию в соответствии с планом проведения мероприятий III тура ВСО до 20 ноября 2011 г.;</p> <p>предусмотреть финансирование подготовки и проведения III тура ВСО в 2011 году из средств образовательных учреждений;</p> <p>назначить ответственного сотрудника базового вуза за проведение мероприятий III тура ВСО и подготовку документов для итогового отчета по мероприятиям III тура ВСО;</p> <p>направить в Департамент профессионального образования Минобрнауки России:</p> <p>в течение двух недель после проведения III тура ВСО отчет о проведенном мероприятии согласно структуре отчета (Приложение № 2, форма № 3) и разместить на сайтах базовых вузов;</p> <p>до 30 апреля 2011 г. представить документы на победителей и призеров олимпиад, утвержденных приказом Федерального агентства по образованию № 199 от 12 марта 2010 г. «Об организации и проведении Всероссийской студенческой олимпиады в 2010 г.» (Приложение № 2, форма № 4);</p> <p>до 10 мая 2011 г. представить заявки, указанные в приложении № 2 (формы № 1, № 2), на проведение мероприятий II и III туров ВСО на 2012 год.</p> <p>6. Департаменту профессионального образования (Давыденко Т. М.) обеспечить в 2011 году контроль за выполнением мероприятий, указанных в приложении № 3 настоящего приказа.</p> <p>7. Признать утратившим силу приказ Федерального агентства по образованию: от 12 марта 2010 г. № 199 «Об организации и проведении Всероссийской студенческой олимпиады в 2010 году»</p> <p>8. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра Биленкину И. П.</p> <p style="text-align: center;">Министр А. А. Фурсенко</p> <p style="text-align: center;">(Рис. 5. Приказ о проведении Олимпиады)</p>
	ПК-4 – В2	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> <p>Задание 2. Представьте, что по вине управления кадров приказ о выплате стипендии студентам и заработной платы преподавателям был издан на неделю позднее, чем это требовалось. Соответственно студенты и преподаватели не получили своевременно положенные им деньги. Подготовьте проект служебной записки для ректора от имени директора Вашего института (факультета). Подготовьте проект соответствующего приказа ректора, не забыв включить в него сведения о визировании.</p> <p>Задание 3. Проанализируйте следующий документ. К какому виду документов он относится? Кто его подготовил? Для кого он предназначен?</p> <p style="text-align: center;">СПРАВКА</p> <p>Дана Агаповой Анне Витальевне в том, что она является аспирантом четвертого курса Сибирского государственного университета и, согласно «Положению о подготовке научно-педагогических и научных кадров в системе послевузовского профессионального образования в РФ» от 27.03.98 г. (р. I, п.11) и «Федерального закона РФ о высшем и послевузовском профессиональном образовании» (ст.1 9, п. 12), она имеет право на отпуск по месту работы продолжительностью три месяца с сохранением</p>

		<p>средней заработной платы для завершения работы над диссертацией. Начальник отдела аспирантуры подпись печать Задание 4. Проанализируйте следующий документ. К какому виду документов он относится? Кто его подготовил? Для кого он предназначен?</p> <div style="text-align: center;">  <p>Федеральное государственное бюджетное учреждение науки СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ НАУК</p> </div> <p>П Р И К А З № 31-о от 06.09.2016</p> <p>О вступительных экзаменах</p> <p>На основании личных заявлений граждан о допуске к вступительным экзаменам в аспирантуру СИ РАН для получения образования на внебюджетной основе приказываю:</p> <p>1. Приемной комиссии в составе: Козловский В.В., д.филос.н., профессор, директор СИ РАН - председатель Бояркина С.И., к.с.н., доцент, зам. директора по образовательной деятельности Дука А.В., к.полит.н., ведущий научный сотрудник Масловский М.В., д.с.н., профессор, ведущий научный сотрудник Тыканова Е.В., к.с.н., старший научный сотрудник</p> <p>провести вступительный экзамен в аспирантуру по направлению 39.06.01 Социологические науки 27.09.2016 г. в 13.00 в помещении НОЦ СИ РАН</p> <p>2. Допустить к сдаче вступительных экзаменов по направлению 39.06.01 Социологические науки Ходоренко Дарью Константиновну Шиндину Наталью Ивановну (дистанционно)</p> <p>3. Провести заседание приемной комиссии 27.09.2016 г. в 16.00 в помещении НОЦ СИ РАН.</p> <p>4. Поручить приемной комиссии рассмотреть результаты вступительных испытаний. Рассмотреть документы, поданные в аспирантуру СИ РАН и возможность зачисления претендентов: Павлова А.А. Ходоренко Д.К. Шиндиной Н.И.</p> <p>Директор СИ РАН, д.филос.н., профессор  В.В.Козловский</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-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых)	Знать	характерные черты деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах); УК-4 – 31	Тестовые задания	Вопросы к зачёту с оценкой.
стили общения на русском языке и иностранном(ых)				

языке(ах)		языке(ах); УК-4 – 32		
	Уметь	выбирать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; вести деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; УК-4 – У1	Практические задания	
		адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; выполнять для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный (ые); УК-4 – У2		
	Владеть	навыками публично выступать на русском языке, строить свое выступление с учетом аудитории и цели общения; УК-4 – В1	Практические задания	
навыками устно представлять результаты своей деятельности на иностранном(ых) языке(ах), поддерживать разговор в ходе совместного обсуждения. УК-4 – В2				
ПК-4 Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий	Знать	функционал линейного менеджера в рамках текущей деятельности отдела по рекламе и (или) связям с общественностью и (или) при реализации коммуникационного проекта по рекламе и связям с общественностью; ПК-4 – 31	Тестовые задания	Вопросы к зачёту с оценкой.
		социальные феномены, категории, методы изучения и описания социальных явлений; основные механизмы социального взаимодействия ПК-4 – 32		
	Уметь	осуществлять деловое общение в рамках реализации коммуникационной стратегии;	Практические задания	

		ПК-4 – У1		
		разрабатывать рекомендации по обеспечению социального взаимодействия сотрудников, снижению конфликтности, решению управленческих задач ПК-4 – У2		
	Владеть	навыками участия в организации внутренних и внешних коммуникаций; навыками осуществления контроля и проведения оценки эффективности результатов продвижения продукции СМИ с применением правил деловой коммуникации. ПК-4 – В1	Практические задания	
		навыками реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий ПК-4 – 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-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать	характерные черты деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах); УК-4 – 31	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		стили общения на русском языке и иностранном(ых) языке(ах); УК-4 – 32				
	Уметь	выбирать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; вести деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; УК-4 – У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; выполнять для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов				

		с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный (ые); УК-4 – У2				
	Владеть	навыками публично выступать на русском языке, строить свое выступление с учетом аудитории и цели общения; УК-4 – В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		навыками устно представлять результаты своей деятельности на иностранном(ых) языке(ах), поддержать разговор в ходе совместного обсуждения. УК-4 – В2				
ПК-4 Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий	Знать	функционал линейного менеджера в рамках текущей деятельности отдела по рекламе и (или) связям с общественностью и (или) при реализации коммуникационного проекта по рекламе и связям с общественностью; ПК-4 – З1	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		социальные феномены, категории, методы изучения и описания социальных явлений; основные механизмы социального взаимодействия ПК-4 – З2				
	Уметь	осуществлять деловое общение в рамках реализации коммуникационной стратегии; ПК-4 – У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		разрабатывать рекомендации по обеспечению социального взаимодействия сотрудников, снижению конфликтности, решению управленческих задач ПК-4 – У2				
	Владеть	навыками участия в организации внутренних и внешних коммуникаций; навыками осуществления контроля и проведения оценки эффективности результатов продвижения продукции СМИ с применением правил деловой коммуникации. ПК-4 – В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет

		навыками реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий ПК-4 – В2				
--	--	--	--	--	--	--

7.1. ФОС для проведения текущего контроля.

7.1.1. Задания для оценки знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
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 style="text-align: center;">Тестовые задания</p> <p>1. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство – области знаний, которые охватывает понятие: а) “интроверсия” б) “риторика” + в) “лингвистика”</p> <p>2. Совокупность норм литературного произношения называют: а) орфографией б) синонимом в) орфоэпией +</p> <p>3. Языковое оформление мысли без ее высказывания называют такой речью: а) прямой б) внутренней + в) наружной</p> <p>4. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как: а) эпитизмы б) афоризмы в) варваризмы +</p> <p>5. Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью: а) простого воспроизводства б) «иерархии эффектов» + в) реализации</p> <p>6. Видение себя глазами партнера по общению – это: а) рефлексия + б) отчуждение в) идентификация</p>
	УК-4 – 32	<p style="text-align: center;">Тестовые задания</p> <p>Беседу с посетителем нельзя завершать а) шуткой б) прекращением разговора + в) высказыванием обобщающего или завершающего замечания г) вставанием</p> <p>2. Повышает эффективность общения ... а) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника+ б) отсутствие прямого взгляда в) взгляд сквозь вас г) неотрывный взгляд в глаза</p> <p>3. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы ... а) увидев, расскажите ему б) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора в) предложите перезвонить г) напишите записку и положите на его стол +</p> <p>4. Адресат манипуляции в деловом общении – это:</p>

		<p>а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие + б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия</p> <p>5. Атрибуцией называется: а) Стремление человека быть в обществе других людей б) Приписывание определенным группам людей специфических черт в) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей</p> <p>6. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью: а) Определенного темпа речи б) Информационных технологий в) Устной речи +</p> <p>7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга + б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник</p> <p>8. К средствам невербальной коммуникации относятся: а) Такетика б) Проксемика, кинесика в) оба варианта правильные +</p> <p>9. Кинесическими средствами невербального общения выступают: а) Поза, мимика + б) Рукопожатие в) Покашливание</p> <p>10. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает: а) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации б) Утаивание информации + в) Дозирование информации</p> <p>11. Невербальными средствами общения являются: а) Рукопожатие, походка, взгляд + б) Телефон в) Электронная почта</p> <p>12. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде: а) Просьбы, приказа, призыва + б) Познавательного сообщения в) Электронной почты</p> <p>13. Проксемическими характеристиками невербального общения являются: а) Похлопывание по спине б) Мимика в) Дистанция между общающимися, угол общения партнеров +</p> <p>14. Просодическими средствами невербального общения выступают: а) Дистанция между общающимися б) Интонация, громкость голоса + в) Жесты</p> <p>15. Общение – это: а) Процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми б) Процесс формирования и развития личности в) оба варианта правильные +</p> <p>16. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение: а) Уважительность б) Эгоизм + в) Доброжелательность</p>
ПК-4 Способен	ПК-4 – 31	<p style="text-align: center;">Тестовые задания</p> Какие из названных качеств специалиста по рекламе и связям с

<p>участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий</p>		<p>общественностью интересуют современного руководителя? а) квалификация и целеустремленность работника; б) наличие черт характера, позволяющих сотрудничать с ним; в) стабильность его отдачи; г) интерес работника к перспективам роста и повышению квалификации; д) все перечисленные +.</p> <p>Что такое валентность вознаграждения? а) нерегулярность; б) мера ценности или приоритетности +; в) открытость; г) индивидуальная направленность;</p> <p>3. В ценностно – ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются: а) Ценностные установки партнера – адресата + б) Духовные идеалы партнера – адресата в) Потребности и склонности партнера – адресата</p> <p>4. Специалистов по связям с общественностью называют «менеджерами-пограничниками», потому что они: а) следят за соблюдением режима секретности б) фильтруют информацию, поступающую для руководства в) соединяют внутреннюю и внешнюю общественность фирмы +</p> <p>5. Информационно – силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия: а) Когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия б) Статусно – ресурсных сил манипулятора в) Личностно – психологических сил манипулятора +</p> <p>6. К механизмам манипулятивного воздействия относятся: а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции + в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции</p> <p>7. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести: а) Использование партнером – адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции + б) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором в) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора +</p> <p>8. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники: а) Убеждения б) Запутывания, “Ложного вовлечения”, скрытого принуждения + в) Расположения</p> <p>9. В качестве одного из правил подготовки интервью сформулирована необходимость ответа даже на элементарный вопрос, поскольку это: а) дает возможность ограничиться красивой фразой б) облегчает задачу интервьюируемому в) может быть важно для тех, кто недостаточно знает вашу фирму +</p> <p>10. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся: а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора + б) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы + в) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов</p> <p>11. Оптимальная продолжительность доклада на конференции составляет: а) не более 10 минут б) 2-3 минуты</p>
---	--	---

		<p>в) 20 минут +</p> <p>12. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:</p> <p>а) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции</p> <p>б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы</p> <p>в) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора +</p> <p>13. Определение: «Описание кампании, письмо к акционерам, финансовый обзор», – это средство финансовых коммуникаций:</p> <p>а) экономическое обозрение</p> <p>б) корпоративная брошюра</p> <p>в) годовой отчет компании +</p> <p>14. Мишени манипулятивного воздействия – это:</p> <p>а) Структурные уровни психики манипулятора</p> <p>б) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие +</p> <p>в) Объекты, включенные в деловую ситуацию</p> <p>15. Проведение личных встреч с потребителями позволяет организации:</p> <p>а) повысить эффективность коммуникаций +</p> <p>б) добиться роста банковских кредитов</p> <p>в) снизить себестоимость продукции</p> <p>16. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:</p> <p>а) Психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия +</p> <p>б) Открытое принуждение партнера к каким – либо поведенческим действиям</p> <p>в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера +</p> <p>17. Способ урегулирования конфликтных ситуаций и разрешения противоречий на основе поиска компромиссов и снятия взаимных обвинений участвующих сторон, есть:</p> <p>а) диалог</p> <p>б) переговоры +</p> <p>в) конференция</p>
	ПК-4 – 32	<p style="text-align: center;">Тестовые задания</p> <p>1. Все люди делятся на:</p> <p>а) Сенсорики и интуиты</p> <p>б) Экстраверты и интроверты</p> <p>в) оба варианта верны +</p> <p>2. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:</p> <p>а) Информационные</p> <p>б) Риторические +</p> <p>в) Альтернативные</p> <p>3. Персональная дистанция в процессе общения:</p> <p>а) Свыше 350см</p> <p>б) 50 – 120см +</p> <p>в) 120 – 350см</p> <p>4. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:</p> <p>а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов</p> <p>б) Дискуссионным обсуждением проблем +</p> <p>в) Выслушиванием жалоб клиентов</p> <p>5. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:</p> <p>а) Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера</p> <p>б) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания – ссылки с приятными ассоциациями для партнера</p> <p>в) оба варианта правильные +</p> <p>6. Проблемное деловое совещание:</p> <p>а) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-</p>

		либо вопросу б) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы + в) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни 7. Подготовка приемов включает составление плана рассадки гостей. К самым почетным относятся места: а) ближе к входу в зал б) рядом с хозяевами + в) напротив хозяев 8. Из перечисленного к правилам построения коммуникаций с занятыми относится: а) последовательность и регулярность коммуникаций + б) подготовка и рассылка пресс-релизов в СМИ в) усиление контроля на всех рабочих местах
--	--	---

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-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4 – У1	Примерный перечень вопросов 1. Что такое документ, служебный документ и делопроизводство? 2. Что такое ГОСТ, и почему в основу лекции был положен ГОСТ Р 6.30–2003? 3. Что такое реквизит служебного документа и его формуляр? 4. Что такое бланк? Чем различаются бланк организации и бланк должностного лица? 5. Почему во многих организациях требуют, чтобы некоторые документы (заявление, расписка) были собственноручно написаны автором? 6. Что такое номерные и гербовые бланки? Какие организации вправе использовать гербовые бланки? 7. Объясните различия между организациями, на бланках которых размещен герб России, герб субъекта федерации, муниципальная символика и символика организации. 8. Что можно узнать об организации по кодам ОКПО, ОГРН и ИНН? Почему эти коды помещаются на бланк организации? 9. Расшифруйте указания на тип организации: ФГБОУ ВПО, АОУ ВПО, НОУ ДО, МОУ СПО, ООО. 10. Для чего на бланке помещается реквизит «Справочные данные об организации»? Какие именно данные там размещены? Следует ли указывать здесь год основания и фамилию главного бухгалтера? 11. Для чего на документе указываются такие реквизиты, как входящий регистрационный номер и дата создания документа? 12. Объясните назначение каждого из 30 реквизитов ГОСТ Р 6.30–2003. 13. Приведите примеры служебных документов, на которые ставится реквизит «Резолюция». Кто ставит этот гриф: составитель документа или его адресат? 14. Приведите примеры служебных документов, на которых ставится реквизит «Гриф утверждения документа». Кто ставит этот гриф: составитель документа или иное лицо?

		15. Охарактеризуйте функции служебных документов. Все ли служебные документы служат для передачи информации, организации управления, учета?
	УК-4 – У2	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> <p>Задание 1. Сопоставьте два варианта оформления заявления, укажите различия. Какой вариант Вам кажется предпочтительным?</p> <p>Вариант оформления 1</p> <p style="text-align: right;">Директору ИФК УрГПУ А. В. Гришину студента гр. 24 М. П. Петрова заявление.</p> <p>Прошу предоставить свободный график сдачи экзаменов в связи с участием в соревнованиях по боксу, которые будут проходить с 10 по 20 марта 2012 г. в Челябинске. 15 января 2012 г.</p> <p style="text-align: right;">Подпись</p> <p>Вариант оформления 2</p> <p style="text-align: right;">Директору ИФК УрГПУ А. В. Гришину студента гр. 24 М. П. Петрова Заявление</p> <p>Прошу предоставить свободный график сдачи экзаменов в связи с участием в соревнованиях по боксу, которые будут проходить с 10.03.2012 — 20.03.2012 г. в Челябинске. 15.01.2012 г.</p> <p style="text-align: right;">Подпись</p> <p>Задание 2. Проанализируйте следующие документы. Укажите возможные варианты их оформления.</p> <p style="text-align: center;">Объяснительная записка Директору ИФК УрГПУ А. В. Гришину студента гр. 24 М. П. Петрова объяснительная записка.</p> <p>С 01.10.2011 г. по 23.11.2011 г. я отсутствовал на занятиях в связи с болезнью. Медицинская справка прилагается. 27.11.2011 г.</p> <p style="text-align: right;">Подпись</p> <p style="text-align: center;">Доверенность</p> <p>Я, студент группы 23 ИФК УрГПУ Чистов Михаил Иванович, доверяю студенту группы 23 ИФК УрГПУ Грязнову Ивану Михайловичу получить в кассе УрГПУ мою стипендию за июль, август, сентябрь 2012 года по паспорту 5309 № 278305.</p> <p>Дата</p> <p style="text-align: center;">Подпись</p> <p>Подпись студента Чистова М. И. удостоверяется.</p> <p>Должность</p> <p style="text-align: center;">Подпись</p> <p>27.11.2011 г.</p>
ПК-4 Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий	ПК-4 – У1	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> <p>Задание 1. Относятся ли к числу рекламных надписи «Курение убивает» и «Минздрав предупреждает: курение вредит Вашему здоровью» на сигаретной пачке? Если да, то к какому виду относится такая реклама (прямая или скрытая; коммерческая или некоммерческая; информативная, напоминающая или убеждающая)? Если это реклама, то на какую целевую аудиторию она рассчитана и насколько она эффективна? Каким видеобразом вы бы предложили сопроводить подобные надписи?</p>

		<p>Задание 2. Дочерняя компания американского производителя автомобилей «General Motors», созданная в Корее, называется «ДМDaewoo» и производит автомобили с использованием брендов «Chevrolet» (от фамилии знаменитого французско-швейцарского автогонщика Луи Жозефа Шевроле), «General Motors» или, сокращенно, «ДМ» (по названию американского владельца), «Daewoo» (по названию корейского компаньона).</p> <p>Одна из моделей этой компании продается (с некоторыми конструктивными и дизайнерскими вариантами) под следующими наименованиями:</p> <ul style="list-style-type: none"> – в Восточной Европе — DaewooKalos (от греческого слова Kalos со значением «прекрасный»); – в Западной и Центральной Европе — Chevrolet Aveo (возможно, Aveo — это анаграмма бренда Daewoo); – в Северной Америке — Chevrolet Sonic; – в Китае — Chevrolet Sail; – на Украине — ЗАЗ Vida (ЗАЗ — от названия «Запорожский автомобильный завод», где производится украинская модификация); – В Австралии и Тихоокеанском регионе — Holden Barina (возможно, есть ассоциации с англ. golden ‘золотой’ и tohold ‘держать, обладать’); – в Восточной Азии — ДМDaewoo (возможно, связано с тем, что бренды GeneralMotors и Daewoo пользуются там особым уважением). <p>Почему в различных странах используются различные названия по существу одного автомобиля? Какие ассоциации позволяет вызвать в сознании потенциальных покупателей использование элементов Daewoo, Chevrolet, ЗАЗ, GeneralMotors?</p> <p>Почему в России название DaewooKalos было заменено на ChevroletAveo, а на греческом рынке по-прежнему используется бренд Kalos? Какие плюсы и минусы имеет использование на украинском и российском рынке бренда «ЗАЗ — Запорожец»?</p> <p>Какие «плюсы» и «минусы» имеет использование на корейском и американском рынке брендов Chevrolet и Daewoo? Какое название (из рассмотренных) для своего автомобиля предпочли бы Вы?</p> <p>Какое название для Вас было бы совершенно нежелательным?</p>						
	ПК-4 – У2	<p>Задание 1. Используя таблицу, объясните различия между прямой и скрытой рекламой. Согласны ли вы, что скрытая реклама менее эффективна, поскольку многие люди даже не понимают, на что она направлена? Аргументируйте свою точку зрения.</p> <table border="1" data-bbox="635 1346 1481 1715"> <thead> <tr> <th data-bbox="635 1346 1062 1379">Прямая реклама</th> <th data-bbox="1062 1346 1481 1379">Скрытая реклама</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="635 1379 1062 1503"> Прямой призыв к приобретению: Купи кухню — получи стол в подарок! Фабрика мебели ЛИНДА </td> <td data-bbox="1062 1379 1481 1503"> Призыв, но не к приобретению: Твори сам. Не подражай. НугоBoss. (реклама туалетной воды). </td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 1503 1062 1715"> Косвенный призыв к приобретению: Шкафы-купе АРМАРИО. Уютно. Красиво. Выгодно. Хороший дизайн. Качественное изготовление. Низкие цены. Монтаж, доставка. Адресный блок. </td> <td data-bbox="1062 1503 1481 1715"> Отсутствие призыва: Банк Москвы представляет Кубок Кремля. Кубок Кремля + Банк Москвы = слагаемые успеха. Генеральный партнер теннисного турнира Банк Москвы. Адресный блок. </td> </tr> </tbody> </table>	Прямая реклама	Скрытая реклама	Прямой призыв к приобретению: Купи кухню — получи стол в подарок! Фабрика мебели ЛИНДА	Призыв, но не к приобретению: Твори сам. Не подражай. НугоBoss. (реклама туалетной воды).	Косвенный призыв к приобретению: Шкафы-купе АРМАРИО . Уютно. Красиво. Выгодно. Хороший дизайн. Качественное изготовление. Низкие цены. Монтаж, доставка. Адресный блок.	Отсутствие призыва: Банк Москвы представляет Кубок Кремля. Кубок Кремля + Банк Москвы = слагаемые успеха. Генеральный партнер теннисного турнира Банк Москвы. Адресный блок.
Прямая реклама	Скрытая реклама							
Прямой призыв к приобретению: Купи кухню — получи стол в подарок! Фабрика мебели ЛИНДА	Призыв, но не к приобретению: Твори сам. Не подражай. НугоBoss. (реклама туалетной воды).							
Косвенный призыв к приобретению: Шкафы-купе АРМАРИО . Уютно. Красиво. Выгодно. Хороший дизайн. Качественное изготовление. Низкие цены. Монтаж, доставка. Адресный блок.	Отсутствие призыва: Банк Москвы представляет Кубок Кремля. Кубок Кремля + Банк Москвы = слагаемые успеха. Генеральный партнер теннисного турнира Банк Москвы. Адресный блок.							

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.

7.1.3. Задания для оценки владений, навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4 – В1	<p align="center">Практические задания</p> <p>Задание 1. Как сообщает «Википедия», компания «Sony» была создана в 1946 году под названием «Токийская телекоммуникационная компания» (по-японски звучит близко к «токе цусинкогекабусики», сокращенно «тоцуко»). Однако американцы плохо запоминали это название, и совладелец компании Акио Морита решил найти имя, которое понравится и запомнится американцам. Так родился бренд «Sony», который связывают с латинским «sonus» (звук) и английским сочетанием «sunnyboys» (солнечные ребята), которое имело вторичное значение «юные гении» (таланты) и обычно произносилось в Японии как «sony».</p> <p>Почему Акио Морита так озаботился тем, насколько американцам нравится название его компании? Проявил ли он подобную заботу о русских, китайцах, жителях Индонезии и Персии?</p> <p>Могли ли названия «токёцусинкогёкабусики» и «тоцуко» понравиться русским потребителям?</p> <p>Почему название «Sony» (Сони) хорошо воспринимается в нашей стране?</p> <p>Насколько удачным вам кажется рекламный слоган «Это не сон — это „СОНИ“!»? Не следовало ли написать наименование бренда по-английски?</p> <p>Задание 2. Оцените уместность следующей рекламы.</p> <p>Текст: «Хочу надежного белого друга. Верного и надежного!».</p> <p>Сопровождающий видеоряд: юная блондинка ласкает взглядом белоснежный унитаз.</p> <p>Следующий текст: «А я предпочту черного друга. И он меня никогда не подведет!». Сопровождающий видеоряд: юная брюнетка нежно смотрит на черный унитаз. Заключительный текст: у нас каждая девушка найдет для себя прекрасного надежного друга.</p> <p>Сопровождающий видеоряд: менеджер демонстрирует ресурсы отдела сантехники.</p> <p>Вопросы и задания: На какую целевую аудиторию рассчитана эта реклама?</p> <p>При обсуждении этой рекламы было высказано мнение, что она нарушает нормы общественной морали, может дурно повлиять на подрастающее поколение и должна быть запрещена.</p> <p>Другие участники обсуждения отмечали, что такая реклама — свидетельство плохого вкуса копирайтеров и заказчиков. Но запрещать ее не обязательно: заказчики вскоре сами поймут, что эта реклама негативно повлияет на продажи унитазов.</p> <p>Некоторые участники дискуссии считают, что в данной рекламе проявляется грубоватый юмор, а это всегда привлекает потребителей, и только ханжи могут требовать ее запрета. Какая точка зрения ближе к Вашей? Отпугнет ли эта реклама потребителей? Не повлияет ли она на детскую психику и не оскорбит ли юных блондинок и брюнеток? Как Вы относитесь к подобной рекламе?</p> <p>Задание 3. В газете «Комсомольская правда — Екатеринбург» (14.04.2012) обсуждается рекламный щит с надписью «Ушла жена? — Смени пол!». Ниже значительно более мелким шрифтом фраза продолжена: «...а также обои и двери».</p> <p>Одни читатели считают, что эту рекламу надо запретить, поскольку она нарушает этические нормы и пропагандирует превращение мужчины в женщину, что может ущемить интересы других</p>

		<p>женщин. Другие читатели считают, что это шутка, которая не имеет никакого отношения к нарушению прав и интересов женщин. Некоторые высказывали мнение о том, что такая реклама свидетельствует о плохом вкусе заказчиков и создателей и даже отпугнет потенциальных заказчиков.</p> <p>Какая точка зрения ближе к Вашей? Как Вы относитесь к такой рекламе? На какую целевую аудиторию рассчитана эта реклама? Руководитель фирмы, которую рекламирует этот щит, сообщил: «Все наши конкуренты локти себе искусали — такую же рекламу хотят! И клиенты довольны — говорят, что это повышает им настроение».</p> <p>Почему завидуют конкуренты? Насколько вероятно то, что заказчик такой рекламы будет оштрафован или наказан иным образом? Отчего повышается настроение у потребителей этой рекламы?</p> <p>Примечание. В соответствии с решением суда иск о запрете данной рекламы был отклонен.</p>
	УК-4 – В2	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> <p>Задание 1. Как Вы понимаете смысл следующих афоризмов Огилви?</p> <p>Копирайтер, игнорирующий науку, опасней генерала, не читающего донесений разведки.</p> <p>Если вы говорите одинаково с генералом и циркачом, то лучше молчите.</p> <p>Невозможно принудить людей покупать, но вы можете заинтересовать людей в покупке вашего товара.</p> <p>Коров должно быть больше, чем доярок (об оптимальном соотношении между количеством менеджеров и количеством рядовых исполнителей).</p> <p>Зачем держать собаку и самому лаять? (об оптимальном распределении обязанностей между менеджерами и рядовыми работниками).</p> <p>Задание 2. Объясните источники и специфику использования прецедентности в следующих рекламных текстах. Оцените эту рекламу с эстетической и этической точки зрения. Понравится ли эта реклама клиентам? Какой прием сближает эти рекламные тексты?</p> <p>ЭЛЬДОРАДО — большое видится на расстоянии.</p> <p>Лучше синица в руках, чем утка под кроватью.</p> <p>Командовать парадом будете вы (реклама ресторана «Генеральский»).</p> <p>В жизни всегда есть место для копии (реклама копицентра).</p>
<p>ПК-4 Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий</p>	ПК-4 – В1	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> <p>Задание 1. Выделите ошибки и недочеты в следующих рекламных текстах, которые Е. Г. Соболева отнесла к дефектным. Попробуйте их переписать.</p> <p>У нас широкий ассортимент: одноразовая посуда, плитка, кафель, салфетка.</p> <p>Шеф-повар приготовил для вас постное меню, обновляемое каждую неделю.</p> <p>Это ритуал, обряд присовокупления к многовековой и многонациональной культуре кофейного питья.</p> <p>Я работала ни где-нибудь, а в самом Париже.</p> <p>Для работников «Михалюма», уже никогда миллион долларов не зарабатывающих, он выглядит привлекательнее, чем для какого-то брокера.</p> <p>В нашей области всего восемь депутатов Государственной Думы, восемь человек обличенных высшей властью в стране.</p> <p>Уход и лечение натуральных и искусственных ногтей по системе Jessica.</p> <p>Вам нравятся новые вещи? Вам еще больше понравится стирать их в AEG LAVAMAT. Чтобы следить за новинками моды, используйте программу ускоренной стирки.</p> <p>Мама не сделала в своей жизни ни одной ошибки. Единственная — развелась с мужем.</p> <p>Жители отеля могут питаться в старинном ресторане, где искусные повара приготовят для гостей немецкие и европейские блюда с</p>

		душой и неизменным баварским вкусом.
	ПК-4 – В2	<p align="center">Практические задания</p> <p>Задание 2. Придумайте способы манипулятивного воздействия, которые позволят вам попасть на киносеанс при отсутствии билета. Представьте себя: а) молодой симпатичной девушкой; б) женщиной средних лет, которая стремится выглядеть моложе; в) сурового вида пожилой женщиной; г) пожилым мужчиной интеллигентного вида.</p> <p>Задание 2. Деловая игра «Манипуляция и реакция на нее». Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему — найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб: 1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 рублей? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам. 2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве! Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.</p>

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.

7.2. ФОС для проведения промежуточной аттестации.

7.2.1. Задания для оценки знаний к зачету с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
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 align="center">Практические задания</p> <p>Задание 1. Охарактеризуйте функции служебных документов. Все ли служебные документы служат для передачи информации, организации управления, учета?</p> <p>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.</p> <p align="center">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</p>

	БИК 046577001 ОКПО 02080061 ОГРН 1036604787603 _____ 2012 № 02-02- 27/ _____ На № _____ от _____
УК-4 – 32	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> <p>Задание 1. Предлагается перечень сложившихся на предприятии ситуаций, требующих от руководителя принятия оперативных управленческих решений. Найдите управленческие решения по каждой ситуации.</p> <p>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?</p> <p>Ситуация 2. Вы директор завода. К вам пришел заместитель с жалобой на работника, не исполняющего его (заместителя) задания. Как вы поступите?</p> <p>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?</p> <p>Ситуация 4. Коллектив предприятия большой. Налицо конфликт лидеров. Как быть?</p> <p>Задание 2. Выберите вариант решения в каждой ситуации - правильный, на ваш взгляд, и аргументируйте свой выбор.</p> <p>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:</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <p>а) жестко напомните подчиненным, что производственная дисциплина должна соблюдаться, б) соберете совещание и попытаетесь договориться с сотрудниками, как организовать работу и помочь друг другу, чтобы сроков не сорвать и в отпуска уйти с минимальным опозданием, в) пообещаете подчиненным "выбить" крупную премию, если сделаете дело.</p> <p>Ситуация 3. Вы сидите в кабинете второй день. Раздается звонок телефона и незнакомый голос просит позвать вашего предшественника по должности. Что вы сделаете:</p> <p>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?</p> <p>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?</p> <p>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.</p> <p>Задание 3. Проанализируйте приемы манипуляции, использованные в следующем тексте.</p> <p>1. «Вы купите это яблоко?» (Изображение надкусанного с двух сторон яблока.) «Или Вы купите это?» (Изображение целого яблока.) «Как бы</p>

		<p>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?</p> <p>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.</p>
<p>ПК-4 Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий</p>	ПК-4 – 31	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> <p>Задание 1. 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.</p>
	ПК-4 – 32	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> <p>Задание 2. 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 еженедельного пособия отец отвечал: «Деньги не растут на дереве, их надо зарабатывать». И я нанялся к Сэму, владельцу магазинчика за углом — стал разносчиком газет. Приходилось вставать в полшестого утра, чтобы успеть прийти к шести... К семи требовалось сдать Сэму пустую сумку. Однажды я проспал. Примчавшись в киоск, обнаружил, что Сэма нет, он сам пошел разносить газеты. Дождавшись его возвращения, стал извиняться: «Сэм, прости меня, у нас были гости, я поздно лег, что-то случилось с будильником...». Сэм похлопал меня по плечу и сказал: «Да не бери ты в голову, Билли! Нет проблем. Но когда в следующий раз проспишь, лучше не приходи совсем. Понимаешь, тут есть паренек, он очень хочет на твое место. Эта работа ему очень нужна, понял?» Я понял. Сэм не стал ругать меня, читать нотации. Но он преподавал мне простой и ясный урок на всю жизнь: либо ты держишься на плаву, либо тонешь. (В. Познер. Урок взросления.)</p>

7.2.2. Задания для оценки умений к зачету с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
-------------------------	-------------------------	---------

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4 – У1	<p align="center">Практические задания</p> <p>Задание 1. Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.</p> <p>Задание 2. Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> - расположить к себе клиента; - убедить его сделать заказ. <p>Задание 3. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.</p>
	УК-4 – У2	<p align="center">Практические задания</p> <p>Задание 1. Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского (повесть М. Булгакова «Собачье сердце») двух комнат в его квартире.</p> <p>Их было сразу четверо... Вошедшие потоптались на ковре.</p> <p>— Мы к вам, профессор, — заговорил тот из них, у кого на голове возвышалась на четверть аршина копна густейших черных волос, — вот по какому делу...</p> <p>— Вы, господа, напрасно ходите без калош в такую погоду, — перебил его наставительно Филипп Филиппович, — во-первых, вы простудитесь, а во-вторых, наследили мне на коврах, а все ковры у меня персидские. Тот с копной смолк, и все четверо в изумлении уставились на Филиппа Филипповича. Молчание продолжалось несколько секунд, и прерывал его лишь стук пальцев Филиппа Филипповича по расписному деревянному блюду на столе.</p> <p>— Во-первых, мы не господа, — молвил наконец самый юный из четверых — персикового вида.</p> <p>— Во-первых, — перебил его Филипп Филиппович, — вы мужчина или женщина?</p> <p>Четверо вновь смолкли и открыли рты. На этот раз опомнился первым тот, с копной.</p> <p>— Какая разница, товарищ? — спросил он горделиво.</p> <p>— Я — женщина, — признался персиковый юноша в кожаной куртке и сильно покраснел. Вслед за ним покраснел почему-то густейшим образом один из вошедших — блондин в папачке.</p> <p>— В таком случае вы можете оставаться в кепке, а вас, милостивый государь, прошу снять ваш головной убор, — внушительно сказал Филипп Филиппович.</p> <p>— Я вам не «милостивый государь», — резко заявил блондин, снимая папаху.</p> <p>— Мы пришли к вам, — вновь начал черный с копной. — Прежде всего, кто это «мы»?</p> <p>— Мы — новое управление нашего дома, — в сдержанной ярости заговорил черный.</p> <p>— Я — Швондер, она — Вяземская, он — товарищ Пеструхин и Жаровкин. И вот мы...</p> <p>— Это вас вселили в квартиру Федора Павловича Саблина?</p> <p>— Нас, — ответил Швондер.</p> <p>— Боже! пропал калабуховский дом! — в отчаянии воскликнул Филипп Филиппович и всплеснул руками.</p> <p>— Что вы, профессор, смеетесь? — возмутился Швондер.</p> <p>— Какое там смеюсь! Я в полном отчаянии! — крикнул Филипп Филиппович, — что же теперь будет с паровым отоплением!</p> <p>— Вы издеваетесь, профессор Преображенский!</p> <p>— По какому делу вы пришли ко мне, говорите как можно скорее, я сейчас иду обедать.</p> <p>Вопросы и задания 1. Какова общая цель участников переговоров? 2. Вспомните дальнейшее течение переговоров. У кого на переговорах более сильная позиция? Как каждый из партнеров подчеркивает силу своей позиции? Какова альтернатива у участников переговоров? 3. Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома,</p>

	<p>всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей и говорит, что ему некогда? 4. Как в тексте отражается эмоциональное состояние участников? 5. Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации — быть максимально вежливыми с партнерами? 6. Какой стиль переговоров используют партнеры? Благожелательны ли они друг к другу, пытаются ли произвести хорошее впечатление друг на друга? Стараются ли они достигнуть компромисса? 7. Каким правилам этикета учит профессор Преображенский членов домкома? Зачем он это делает (хочет помочь стать воспитаннее, «ставит на место», понижает социальную значимость партнеров, стремится смутить их и т. д.)? 8. Насколько соответствует нормам этикета поведение самого профессора? 9. Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для партнеров?</p> <p>Задание 2. Директор школы поручил герою повести Ю. Полякова «Работа над ошибками» классному руководителю Андрею Михайловичу предупредить возможную жалобу родителей ученика Кирибеева на ударившего его учителя Лебедева. Проанализируйте процесс переговоров.</p> <p>Мать Кирибеева, худая женщина с длинным, покрасневшим носом, сняла со стула разбитый, обмотанный скотчем телефон и предложила мне сесть.</p> <p>— Екатерина Николаевна, когда придет Виктор? — спросил я, радуясь, что догадался поглядеть в классном журнале имя-отчество Кирибеевой.</p> <p>— Он вам не рассказывал, что сегодня произошло в школе?</p> <p>— И не расскажет. Слава богу, есть добрые люди, позвонили... Мало вам, что мальчик под тумачами вырос, теперь его еще в школе мордовать будут!..</p> <p>— Екатерина Николаевна, вас ввели в заблуждение! Собственно, не вашего сына ударил учитель, а наоборот, Виктор ударил преподавателя физики Лебедева...</p> <p>— И правильно! Нечего руки распускать... Какой же он учитель, если на ребенка замахивается?! Я на съезд напишу!</p> <p>— Не волнуйтесь: Лебедева и без ваших писем накажут. А вот за судьбу Виктора я беспокоюсь: он ведь мальчик-то, в принципе, добрый, да и учиться мог бы неплохо.</p> <p>Женщина посмотрела на меня недоверчиво-удивленным взглядом и сквозь слезы сказала: — Витя вас тоже хвалит, когда с Викой по телефону говорит... А ведь от него ни одного слова не услышишь, ничего родной матери не скажет... Одна надежда была на школу. А вы с ним справиться не можете... Что теперь за учителя такие? Я вот нашего Александра Тихоновича вспомню, мурашки бегают: огрызнуться боялись! Вся деревня к нему советоваться ходила...</p> <p>— Давайте с вами договоримся, — осторожно перебил я. — Виктору скажите, чтобы в школу пришел: самое скверное, если он в конце года занятия станет пропускать. Писать никуда не надо, зла вашему сыну никто не желает. Я постараюсь сделать все от меня зависящее.</p> <p>Договорились?</p> <p>— Ага, договорились!</p> <p>Вопросы и задания 1. В процессе переговоров обычно выделяются общая цель партнеров (о чем они хотят договориться) и разногласия. Какая цель является здесь для партнеров общей? Наказание учителя — это основная цель матери или только средство воздействия на партнера? В чем состоят разногласия? 2. Как партнеры готовились к переговорам? 3. У кого из партнеров более сильная позиция на переговорах? 4. Насколько партнеры учитывают приведенные в предыдущем упражнении рекомендации по ведению переговоров? Какой стиль переговоров (мягкий, жесткий, конструктивный) они используют? 5. Какие аргументы (лесть, обещания и др.) помогли учителю добиться своей цели? Как ему удалось погасить конфликт? 6. Выделите в словах матери логические аргументы и пара-аргументацию. Реальна ли была угроза матери? Что было для нее главной целью переговоров? 7. Для</p>
--	--

	<p>классного руководителя важно добиться, чтобы мальчик не перестал ходить в школу. Как Андрей Михайлович это аргументирует? 8. Кто больше выиграл в результате переговоров? Остались ли партнеры довольны друг другом и итогами переговоров? Обоснуйте свое мнение. Задание 3. Проанализируйте описание переговоров из рассказа В. Черных «Тамбовская волчица».</p> <p>Ситуация: Ольга — беременная незамужняя женщина — решила передать своего будущего ребенка бездетным супругам и рассказывает о своих действиях.</p> <p>Я изучила все юридические аспекты и вышла на главного врача родильного дома, который устраивал подобные дела. Мне нужна была бездетная богатая пара, которая хотела иметь здорового, красивого ребенка на моих условиях. На время беременности мне снимут отдельную квартиру — я жила в общежитии — и будут платить триста долларов в месяц, я ведь должна хорошо питаться. После того как я передаю ребенка, они покупают мне однокомнатную квартиру... Через неделю я уже разговаривала с будущими «родителями». Женщина сразу предложила мне сигарету. Я отказалась: не курю. Меня тестировали.</p> <p>Тогда перейдем к условиям договора, — сказала она. — Вы их знаете. — У нас есть поправки. Мы вам снимаем не квартиру, а комнату. А после рождения ребенка эту комнату выкупаем.</p> <p>— Нет, — ответила я. — Условия не обсуждаются, а принимаются.</p> <p>— Обсуждается все, — возразила она. И закурила.</p> <p>— Покурите в коридоре, — попросила я. Она загасила сигарету.</p> <p>— Но и у нас есть условия, — сказала женщина. — Вы должны достать медицинскую карту отца ребенка. Мы должны быть уверены, что у него нет наследственных заболеваний.</p> <p>— За отдельную плату я постараюсь снять ксерокопию.</p> <p>— А как мы убедимся в подлинности?</p> <p>— Никак. Я могу дать вам любую карту, если захочу вас обмануть.</p> <p>— Это не в ваших интересах. Есть много способов проверить.</p> <p>— Это уже ваши проблемы.</p> <p>— Комнату, которую мы вам предлагаем, вы можете посмотреть даже сегодня. — Я не буду смотреть комнату.</p> <p>— Нам нужно подумать.</p> <p>— Разумеется. Неделю. Через семь дней я начну переговоры с другими претендентами.</p> <p>Женщина встала, кивнула мне и направилась к двери. Отец моего будущего ребенка улыбнулся, и я поняла, что он принял решение. Женщина позвонила через шесть дней.</p> <p>— Мы согласны на ваши условия и нашли квартиру рядом с вашим институтом. Но вы обещали медицинскую карту отца ребенка.</p> <p>— Приезжайте, я ее достала. Это будет вам стоить триста долларов.</p> <p>— Сто, — сказала будущая мама.</p> <p>— То, что стоит триста, нельзя купить за сто, — сказала я и повесила трубку. Я на самом деле потратила триста: на двести семьдесят купила себе цветной телевизор и тридцать отдала в поликлинике. Она примчалась через двадцать минут.</p> <p>— Давайте карту.</p> <p>— Давайте деньги.</p> <p>— Мы вас еще не обманывали.</p> <p>— Береженого Бог бережет.</p> <p>— О Боге-то хоть не надо.</p> <p>Она достала три сотенные и положила на журнальный столик.</p> <p>Вопросы и задания 1. У кого на переговорах сильная позиция? Почему супруги соглашаются на все условия? 2. Какой стиль переговоров (мягкий, жесткий, конструктивный) использует повествовательница? Почему она отдает карту только после получения денег: сомневается в их наличии, боится, что женщина принесла меньше, боится совсем не получить денег, демонстрирует свой стиль переговоров? Почему покупательница карты хочет оттянуть передачу денег? 3. Используются</p>
--	--

		ли в процессе беседы угрозы, усиление требований, личные выпады, отказ от переговоров после изложения собственных требований и другие уловки? 4. Стараются ли партнеры по переговорам понравиться друг другу? Как они демонстрируют друг другу серьезность намерений? Остались ли партнеры довольны после завершения переговоров? 5. Почему бездетная супруга предлагает посмотреть комнату, хотя эта тема, казалось бы, исчерпана? Почему женщина отказывается посмотреть комнату: ведь это еще не означает ее согласия? 6. Почему звонок раздался именно через шесть дней? Ведь «отец», похоже, принял решение сразу.
ПК-4 Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий	ПК-4 – У1	<p align="center">Практические задания</p> <p>Задание 1. Загадки интерпретации. В одном из блогов была высказана мысль о том, что обычный человек не понимает рекламу компании «Билайн». Как бы вы объяснили смысл следующих реклам? Вербальный ряд: «ВЛЮБЛЯЙСЯ. Билайн!». Текст сопровождается фотоизображением огромной бабочки, раскрашенной в корпоративные цвета: черный и желтый.</p> <ul style="list-style-type: none"> – «УДИВЛЯЙСЯ. Билайн!» (фото: бинокль); – «Верь в себя! Билайн» (фото: ракетки для тенниса); – «Верь в себя! Билайн» (фото: кроссовки); – «Будь на связи! Билайн» (фото: ракетки для настольного тенниса); – «Наслаждайся! Билайн» (фото: мороженое); – «Фантазируй! Билайн» (фото: резиновые сапоги); – «Дерзай! Билайн» (фото: доска для сноуборда); – «Верь в хорошее! Билайн» (фото: зонтик); – «Живи настоящим. Билайн» (фото: будильник). <p>Задание 8. В одном из блогов приведены следующие примеры неграмотно составленных слоганов. В какой мере вы согласны с этим упреком?</p> <p>«Делай то, что тебе нравится, вместе с шоколадом ВИСПА» (возникает вопрос: как можно что-то делать «вместе с шоколадом?»).</p> <p>«Просто будь собой! Не дай себе засохнуть!» Реклама газированного напитка «Sprite» (возникает вопрос, почему пить «Спрайт» — это «быть собой», а пить воду — это уже «не быть собой»).</p> <p>Задание 2. Как известно, понятия стратегии и тактики заимствованы теорией коммуникации из военной сферы, где стратегия — это обобщенный план военных действий, а тактика — это конкретный способ реализации стратегии. Как учил Карл фон Клаузевиц, стратегический план не может предугадать деталей боевых действий. В чем именно можно обнаружить сходство между стратегией и тактикой в военном искусстве и бизнесе?</p>
	ПК-4 – У2	<p align="center">Практические задания</p> <p>Задание 2. Как известно, понятия стратегии и тактики заимствованы теорией коммуникации из военной сферы, где стратегия — это обобщенный план военных действий, а тактика — это конкретный способ реализации стратегии. Как учил Карл фон Клаузевиц, стратегический план не может предугадать деталей боевых действий. В чем именно можно обнаружить сходство между стратегией и тактикой в военном искусстве и бизнесе?</p>

7.1.3. Задания для оценки владений, навыков к зачету с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и	УК-4 – В1	<p align="center">Практические задания</p> <p>Задание 1. Обоснуйте значимость и необходимость техник делового общения.</p> <p>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?</p>

<p>письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Задание 3. Важнейшее условие эффективного делового общения – толерантность (вспомните понятие «толерантность»).</p> <p>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». ·</p> <p>Почему Д. Карнеги придает такое большое значение умению вести деловое общение? Только ли в сфере финансов требуется деловое общение?</p> <p>Возрастают ли требования к деловому общению в условиях рыночной экономики?</p> <p>Прочитайте еще раз данное выше определение делового общения. Только ли предпринимателям необходимо деловое общение или оно необходимо любому человеку?</p> <p>Задание 5. Какие высказывания могут быть отнесены к сфере делового общения, какие – нет?</p> <p>Который час?</p> <p>Классный фильм!</p> <p>Я согласна выйти за тебя замуж!</p> <p>Одолжи мне три рубля!</p> <p>Хочется с тобой поболтать о чем-нибудь.</p> <p>Как мы давно с вами не виделись!</p> <p>Приходи ко мне вечером!</p> <p>Вы не дадите мне отвертку?</p> <p>Я бы хотел у вас работать.</p> <p>Хотите салату?</p> <p>Шикарное платье!</p> <p>Сколько лет, сколько зим!</p> <p>Здравствуйте!</p> <p>Задание 1. Охарактеризуйте особенности внутреннего делового красноречия (выступление перед своим коллективом) и внешнего делового красноречия.</p> <p>Задание 2. Как лучше поступить в следующих нестандартных ситуациях:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выступающий «сбился с мысли», не помнит, о чем следует сказать дальше; – оратор в конце выступления заметил, что пропустил важную мысль; – выступающий неправильно сформулировал мысль, произнес не то слово. <p>Задание 3. Определите тип начала в следующих выступлениях:</p> <p>1. Мне недавно пришлось слышать мнение, что времена больших открытий в физике давно миновали. Вы, вероятно, догадываетесь, что оно было высказано человеком несведущим.</p> <p>Уверен, что среди вас таких легковых людей нет. Уверен, что вы станете свидетелями многих потрясающих открытий, а если будете работать в этой области, то, может быть, и на вашу долю выпадет счастье приоткрыть сокровенные тайны природы.</p> <p>В качестве доказательства я могу сообщить бытующую среди физиков, студентов Московского университета, поговорку: «Только физики — соль, остальные все — ноль».</p> <p>Сейчас мы находимся на пороге великих открытий. Мы подошли к ним вплотную. (Л. Д. Ландау.)</p> <p>2. Уважаемый товарищ Президент! Уважаемые товарищи депутаты! Прежде всего разрешите выразить вам глубокую признательность за то большое доверие, которое вы мне оказали, избрав Председателем Верховного Совета СССР. Я приложу все силы к тому, чтобы оправдать это очень высокое доверие.</p> <p>Почти год назад с этой трибуны мне пришлось говорить о том, что предстояло сделать Верховному Совету и нашему Съезду.</p> <p>Мы говорили тогда о том, что надо покончить с формальным, приниженным, парадным положением высшего органа власти. Говорили, что должен быть создан работающий, требовательный орган,</p>
--	--

	<p>позволяющий выявить всю гамму точек зрения, позиций, что не должно быть такого вопроса, который бы не могли рассмотреть Съезд и Верховный Совет, что мы должны работать гласно, на виду у масс и в тесной связи с трудящимися. Говорилось также о серьезных задачах в области законодательства, о других сторонах деятельности Верховного Совета. И если посмотреть на сделанное за это время, то можно понять, как интенсивно вы трудились.</p> <p>Вместе с тем, конечно, сделать нам предстоит гораздо больше, чем мы сделали. Что бы я хотел отметить в этом коротком выступлении после избрания?</p> <p>(А. И. Лукьянов)</p> <p>Вопросы и задания 1. Укажите фрагменты, где А. И. Лукьянов и Л. Д. Ландау льстят слушателям. Почему ораторы прибегают к этой уловке? Почему великий физик начинает свое выступление с пересказа слов какого-то «несведущего» и «легковерного» человека? Не лучше ли было сослаться на противоположное мнение какого-то более умного человека?</p> <p>2. Определите сферу красноречия (политическая речь, судебная речь, религиозная проповедь, учебная или научно-популярная лекция, научный доклад и т. п.). Обоснуйте свое мнение.</p> <p>3. Один из этих текстов оратор произносил, заглядывая в конспект, а в другом случае оратор говорил, не пользуясь какими-либо записями. Подумайте, кто из выступавших был «соловьем». Обоснуйте свое мнение.</p> <p>4. Один из ораторов начинает с шуток, а второй абсолютно серьезен. Чем это объясняется: только особенностями их характера, или же есть более важные (какие именно?) причины?</p>
УК-4 – В2	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> <p>Задание 1. Найдите ошибки и исправьте их.</p> <p>Ситуация 1. Звонок. Трубку поднимает секретарь.</p> <p>Секретарь: «Секретарь директора фирмы «Меркурий» Анна Ильинична Попова слушает»</p> <p>Голос: «Здравствуйте! Говорит коммерческий директор акционерного общества «Озон» Василий Андреевич Смирнов. Соедините меня, пожалуйста, с Петром Сергеевичем».</p> <p>Секретарь: «Здравствуйте, Василий Андреевич! К сожалению, Петр Сергеевич сейчас отсутствует. Он приедет в 14-30. Не может ли кто-то заменить его? По какому вопросу звоните?»</p> <p>Голос: «Я хотел бы обговорить с Петром Сергеевичем возможность наших совместных действий по организации закупки материалов.»</p> <p>Секретарь: «Я могу Вам дать телефон начальника подразделения, который занимается данными вопросами.»</p> <p>Голос: «Спасибо буду Вам признателен».</p> <p>Ситуация 2. Звонок. Трубку поднимает секретарь.</p> <p>Секретарь: «Слушаю!»</p> <p>Голос: «Я куда попал?».</p> <p>Секретарь: «А куда Вы звоните?»</p> <p>Голос: «Мне нужна фирма «Меркурий»»</p> <p>Секретарь: «А кто это говорит?»</p> <p>Голос: «Это фирма «Меркурий?»».</p> <p>Секретарь: «Да, это фирма «Меркурий»</p> <p>Голос: «Мне нужен директор фирмы».</p> <p>Секретарь: «Кто спрашивает директора?»</p> <p>Голос: «По делу!»</p> <p>Секретарь: «По какому делу?»</p> <p>Голос: «С кем я говорю?»</p> <p>Секретарь: «С секретарем директора»</p> <p>Голос: «Соедините меня с директором».</p> <p>Секретарь: «Директора нет»</p> <p>Голос: «А когда он будет?»</p> <p>Секретарь: «Не знаю»</p> <p>Голос: «На месте ли заместители?»</p> <p>Секретарь: «Я не знаю»</p>

		Голос: «Состоится ли совещание, назначенное на завтра?» Секретарь: « я не знаю ни о каком совещании. Звоните позже»
ПК-4 Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий	ПК-4 – В1	Практические задания Задание 1. «Как вы ответите на возражения». Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения? Задание 2. Вы являетесь специалистом по коммуникациям в компании, выпускающей новый ассортимент туалетных принадлежностей для детей. Какие коммуникационные средства Вы будете использовать для продвижения данных товаров?
	ПК-4 – В2	Практические задания Задание 3. В ходе общения с заказчиком Вам необходимо установить обратную связь, проверить точность восприятия информации или узнать дополнительную информацию с помощью вопросов. Сформулируйте вопрос, применительно к каждой ситуации: - заказчик употребил незнакомое выражение или термин; - заказчик не сообщает информацию, которую Вы от него ждете; - заказчик, словно «зацикливается», повторяя одно и то же, вам нужно продвигаться дальше; - заказчик произнес что-то такое, что не согласуется с его предыдущими утверждениями, Вам необходимо это уточнить; - заказчик не согласился с частью, высказанной Вами и вы хотите уточнить причину неприятия.

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. Белобрагин В.В. Психология делового общения: Учебное пособие. М.: РИЦ АИМ, 2017.
2. Титова Л.Г. Деловое общение: учеб. пособие для вузов. – М.: Юнити-Дана, 2016.

3. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации: теория и практика : учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2018.
4. 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. Ермилова Д.Ю, История домов моды. - М. Издательский центр «Академия», 2003.
2. Козлова Т.В., Ильичева Е.В., Стиль в костюме XX века, М.: МГТУ им. А. Н. Косыгина, 2003.

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</p> <p>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:</p> <p>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>
№ 506 Кабинет делового общения

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

- доска
- стол преподавателя
- кресло для преподавателя
- комплекты учебной мебели
- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер
- учебно-наглядные пособия
- шкаф для хранения пособий

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).

№ 404, 511

Помещения для самостоятельной работы

- комплекты учебной мебели
- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду

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).

№ 404

Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет

- 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

Актовый 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

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

- стеллажи

- учебное оборудование

Разработчик: Гузев М.С, доцент