

**Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
«КАЛИНИНГРАДСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ»**

Утверждено
Научно-методическим советом Института
протокол заседания
№ 01/20 от 27 августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ
(Б1.Б.23)**

По направлению подготовки	38.03.04 – Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль) подготовки	Взаимодействие регионального и муниципального управления
Квалификация (степень) выпускника (уровень направления подготовки)	бакалавр
Форма обучения	очная
Рабочий учебный план по направлению подготовки (одобрен Ученым советом Протокол № 05/19 от 29 октября 2019г.)	

Калининград

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана в соответствии с ФГОС высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2014 г. №1567.

Автор программы:

канд. фил. наук, доцент

Гусева Диана Валерьевна

Рецензент:

кандидат фил. наук

Фонова Е.Г.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании научно-методического совета Института, протокол № 01/20 от 27 августа 2020г.

Регистрационный номер 23 ВГ6/17

Содержание		Стр.
1.	Цели и задачи освоения дисциплины	4
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП	4
3.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотношенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
4.	Объем, структура и содержание дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
5.	Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем	17
6.	Оценочные средства для проведения текущего, тематического, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению	18
7.	Основная и дополнительная учебной литература и электронные образовательные ресурсы, необходимые для освоения дисциплины	18
8.	Дополнительные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» необходимые для освоения дисциплины	19
9.	Требования к минимальному материально-техническому обеспечению, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине	20
	Приложение 1. Оценочные средства для проведения текущего, тематического, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению	22

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Дисциплина «Деловые коммуникации» формирует способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, деловую переписку, электронные коммуникации.

Целями освоения дисциплины «Деловые коммуникации» являются:

— знание основ делового общения, принципов и методов организации деловых коммуникаций;

— умение осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, деловую переписку, электронные коммуникации;

— владеть навыками письменного и устного делового общения.

Задачами освоения дисциплины «Деловые коммуникации» являются:

— изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;

— формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля; способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения;

— изучение специфики использования теоретических основ и технологий деловой коммуникации;

— понимание возможностей практического приложения полученных в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков.

2. Место дисциплины в структуре ООП

2.1. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Деловые коммуникации» изучается на втором курсе в первом семестре и относится к дисциплинам базовой части (Б1.Б.23) учебного плана АНООВО «КИУ» по направлению подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление.

Полученные в процессе обучения знания могут быть использованы при прохождении производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

2.2. Календарный график формирования компетенции

Таблица -1 Календарный график формирования компетенции

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик, участвующих в формировании компетенции	Курсы				
		1	2	3	4	5
1.	<i>Деловые коммуникации</i>		+			
2.	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности			+		

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

3.1. Базовые понятия, используемые в дисциплине

Деловые коммуникации – процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом.

Вербальная коммуникация – процесс двустороннего речевого обмена людей, ведущий к взаимному пониманию.

Невербальная коммуникация – общение посредством неречевых знаковых систем.

Деловая беседа – форма деловой коммуникации, предполагающая обсуждение, дискуссию в целях достижения единого консенсуса между сторонами.

Деловое совещание – форма совместного осуждения вопросов с целью принятия решения по ним.

Деловые переговоры – процесс партнерского взаимодействия, целью которого является получение взаимовыгодных результатов.

Этика делового общения – исторически сложившаяся совокупность нравственных предписаний, норм, оценок, кодексов о должном поведении личности в деловом общении.

Этикет – манера поведения человека, правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

3.2. Планируемые результаты обучения

Планируемыми результатами обучения по дисциплине «Деловые коммуникации» являются знания, умения и навыки, характеризующие *пороговый, базовый и продвинутый* уровни компетенций.

Таблица 2 – Перечень результатов обучения, формируемых в ходе изучения дисциплины

Перечень контролируемой компетенции (или её части)		Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
код	Содержание компетенций	
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<p>Знать: 3.1 - предмет, цели и задачи деловых коммуникаций и их роль в жизни человека; 3.2 – особенности вербальной коммуникации и структуру и функции невербальной коммуникации; 3.3 – причины плохой коммуникации, а также факторы, затрудняющие плохое восприятие информации; 3.4 – основные особенности деловой беседы, переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, публичных выступлений, деловой переписки и электронных коммуникаций; 3.5 – проявление особенностей темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях; 3.6 – этические принципы деловых коммуникаций; 3.7 – основные правила и принципы делового этикета.</p> <p>Уметь: У.1 - строить грамотную речь в области профессиональной коммуникации и изучать личность делового партнера по невербальным признакам; У.2 - уметь распознать стереотипы и установки при восприятии делового партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях; У.3 - осуществлять деловое общение: деловые беседы, переговоры, дискуссии, совещания, публичные выступления, деловой переписки и электронных коммуникаций; У.4 – учитывать тип темперамента и характера, возрастные, гендерные и национальные особенности личности в деловых коммуникациях; У.5 – руководствоваться этическими принципами деловых коммуникаций; У.6 – использовать методы ведения телефонные переговоров, организовывать деловой завтрак, обед и ужин и формировать имидж делового человека.</p> <p>Владеть: В.1 – навыками построения грамотной речи в области профессиональной коммуникации и психодиагностики личности</p>

Перечень контролируемой компетенции (или её части)		Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
код	Содержание компетенций	
		делового партнера по невербальным признакам; В.2 – способностью распознавать стереотипы и установки при восприятии партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях; В.3 – методами и техникой аргументации и основными приемами успешного проведения деловых бесед, дискуссий, совещаний, собраний и публичных выступлений, деловой переписки и электронных коммуникаций; В.4 - навыками по определению темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях; В.5 – знаниями этических принципов деловых коммуникаций; В.6 – основными правилами и нормами этикета во всех ситуациях делового общения.

3.3. Матрица соотнесения тем дисциплины с формируемыми в них компетенциями

Таблица 3 – соотнесения тем дисциплины с формируемыми в них компетенциями

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Кол-во часов	Коды формируемых компетенций
			ОПК-4
1.	Основные характеристики деловой коммуникации.	6/4,5	+
2.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.	22/16,5	+
3.	Психологические проблемы деловой коммуникации.	22/16,5	+
4.	Формы деловых коммуникаций.	22/16,5	+
5.	Индивидуальные различия коммуникативной деятельности.	22/16,5	+
6.	Этика деловых коммуникаций.	16/12	+
7.	Этикет деловых коммуникаций.	16/12	+
8.	Экзамен	6/4,5	+

4. Объем, структура и содержание дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.

4.1 Объем дисциплины

Таблица 4 – Трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины	Всего акад./ астр часов для очной формы обучения
	Всего зачетных единиц
Всего академических/астрономических часов учебных занятий	144/108
В том числе:	
контактная работа обучающихся с преподавателем	66/49,5
по видам учебных занятий:	
занятия лекционного типа	26/19,5
занятия семинарского типа	40/30
промежуточной аттестации	6/4,5
Самостоятельная работа обучающихся:	72/54
подготовка к семинарам	30/22,5
выполнение творческих заданий (задач, заданий)	30/22,5
подготовка к экзамену	12/9

4.2. Структура дисциплины

Таблица 5 – Структура дисциплины

№	Раздел, тема программы учебной дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Всего	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах ауд./астр.)				Вид контроля
					Лекции	Практ. зан.	Контроль	СРС	
1.	Основные характеристики деловой коммуникации.	3	1	6	2			4	Текущий контроль Тематический контроль
2.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.	3	2-4	22	4	8		10	Текущий контроль Тематический контроль
3.	Психологические проблемы деловой коммуникации.	3	4-5	22	4	8		10	Текущий контроль Тематический контроль
4.	Формы деловых коммуникаций.	3	6-9	22	4	8		10	Текущий контроль Тематический контроль
5.	Индивидуальные различия коммуникативной деятельности.	3	9-11	22	4	8		10	Рубежный контроль Текущий контроль Тематический контроль
6.	Этика деловых коммуникаций.	3	12-13	16	4	4		8	Текущий контроль Тематический контроль
7.	Этикет деловых коммуникаций.	3	14-15	16	4	4		8	Текущий контроль Тематический контроль
Экзамен		3	16	18			6	12	Промежуточная аттестация
Всего				144/ 108	26/ 19,5	40/ 30	6/ 4,5	72/ 54	

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам

4.3.1. Теоретические занятия – занятия лекционного типа

Таблица 6 – Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование раздела (модуля) дисциплины, темы	Содержание	Кол-во часов	Форма проведения занятия	Оценочное средство	Формируемый результат
1	Основные характеристики деловой коммуникации.	Цели и задачи изучения деловых коммуникаций. Предмет деловых коммуникаций. Роль деловых коммуникаций в жизни человека. Определение и структура коммуникации. Функции и виды коммуникации. Отличие деловых коммуникаций от повседневных. Виды деловых коммуникаций.	2	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	3.1 – предмет, цели и задачи деловых коммуникаций и их роль в жизни человека
2.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Графология. Кинесика. Такесика. Проксемика. Физиогномика. Конституционная психология. Просодика.	4	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	3.2 – особенности вербальной коммуникации и структуру и функции невербальной коммуникации
3.	Психологические проблемы деловой коммуникации.	Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации. Суггестия, конформизм, неконформизм в деловых коммуникациях. Защитные механизмы в деловой коммуникации.	4	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	3.3 – причины плохой коммуникации, а также факторы, затрудняющие плохое восприятие информации
4.	Формы деловых коммуникаций.	Деловая беседа, основные методы и техники аргументации. Деловые переговоры и дискуссии. Деловые совещания и собрания. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником. Публичные выступления. Деловая переписка. Электронные коммуникации.	4	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	3.4 – основные особенности деловой беседы, переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, публичных выступлений, деловой переписки и электронных коммуникаций

№ п/п	Наименование раздела (модуля) дисциплины, темы	Содержание	Кол-во часов	Форма проведения занятия	Оценочное средство	Формируемый результат
5.	Индивидуальные различия коммуникативной деятельности.	Учет типа темперамента в деловых коммуникациях. Проявление особенностей характера личности в деловых коммуникациях. Учет возрастных и гендерных особенностей личности. Учет национальных особенностей личности. Психологические типы деловых партнеров.	4	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	3.5 – проявление особенностей темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях
6.	Этика деловых коммуникаций.	Этические принципы деловых коммуникаций. Психологические приемы влияния на партнера. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях. Этические особенности восприятия информации в деловых коммуникациях.	4	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	3.6 – этические принципы деловых коммуникаций
7.	Этикет деловых коммуникаций.	Основные понятия об этикете. Методы и навыки ведения телефонных переговоров. Организация делового завтрака, обеда и ужина. Психологические аспекты имиджа делового человека. Принципы успешной организации времени делового человека.	4	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	3.7 – основные правила и принципы делового этикета
		Всего:	26			

4.3.2. Занятия семинарского типа

Таблица 7 – Содержание практического (семинарского) курса

№ п/п	Темы практических занятий	Кол-во часов	Форма проведения занятия	Оценочное средство	Формируемый результат
1.	Семинар № 1. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации. Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Графология. Кинесика. Такесика. Проксемика. Физиогномика. Конституционная психология. Просодика.	4	Тематический семинар.	Презентация	3.2 – особенности вербальной коммуникации и структуру и функции невербальной коммуникации;
2.	Семинар № 2. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации. Выполнение практических заданий. Ситуационная задача.	4	Семинар-решение задачи.	Задача. Проблемное задание.	У.1 – строить грамотную речь в области профессиональной коммуникации и изучать личность делового партнера по невербальным признакам; В.1 – навыками построения грамотной речи в области профессиональной коммуникации и психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам.
3.	Семинар № 3. Психологические проблемы деловой коммуникации. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации. Суггестия, конформизм, неконформизм в деловых коммуникациях. Защитные механизмы в деловой коммуникации.	4	Тематический семинар.	Презентация.	3.3 – причины плохой коммуникации, а также факторы, затрудняющие плохое восприятие информации;
4.	Семинар № 4. Психологические проблемы деловой коммуникации. Выполнение практических заданий. Ситуационная задача.	4	Семинар-решение задачи.	Задача. Проблемное задание.	У.2 - уметь распознать стереотипы и установки при восприятии делового партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях; В.2 – способностью распознавать стереотипы и установки при восприятии партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях.

№ п/п	Темы практических занятий	Кол-во часов	Форма проведения занятия	Оценочное средство	Формируемый результат
5.	Семинар № 5. Формы деловых коммуникаций. Деловая беседа, основные методы и техники аргументации. Деловые переговоры и дискуссии. Деловые совещания и собрания. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником. Публичные выступления. Деловая переписка. Электронные коммуникации.	4	Тематический семинар.	Презентация.	3.4 – основные особенности деловой беседы, переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, публичных выступлений, деловой переписки и электронных коммуникаций;
6.	Семинар № 6. Формы деловых коммуникаций. Выполнение практических заданий. Ситуационная задача.	2	Семинар-решение задачи.	Задача. Проблемное задание.	У.3 - осуществлять деловое общение: деловые беседы, переговоры, дискуссии, совещания, публичные выступления, деловой переписки и электронных коммуникаций; В.3 – методами и техникой аргументации и основными приемами успешного проведения деловых бесед, дискуссий, совещаний, собраний и публичных выступлений, деловой переписки и электронных коммуникаций.
7.	Семинар № 7. Формы деловых коммуникаций. Деловая игра.	2	Семинар-деловая игра.	Деловая игра.	
8.	Семинар № 8. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности. Учет типа темперамента в деловых коммуникациях. Проявление особенностей характера личности в деловых коммуникациях. Учет возрастных и гендерных особенностей личности.	4	Тематический семинар.	Презентация.	3.5 – проявление особенностей темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях;
9.	Семинар № 9. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности. Выполнение практических заданий.	2	Семинар-решение задачи.	Задача.	У.4 – учитывать тип темперамента и характера, возрастные, гендерные и национальные особенности личности в деловых коммуникациях;

№ п/п	Темы практических занятий	Кол-во часов	Форма проведения занятия	Оценочное средство	Формируемый результат
10.	Семинар № 10. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности. Учет национальных особенностей личности. Решение казусов.	2	Семинар-тренинг	Проблемное задание.	В.4 - навыками по определению темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях.
12.	Семинар № 12. Этика деловых коммуникаций. Этические принципы деловых коммуникаций. Психологические приемы влияния на партнера. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях. Этические особенности восприятия информации в деловых коммуникациях.	2	Тематический семинар.	Презентация.	3.6 – этические принципы деловых коммуникаций
13.	Семинар № 13. Этика деловых коммуникаций. Выполнение практических заданий. Ситуационная задача.	2	Семинар-решение задачи.	Задача. Проблемное задание.	У.5 – руководствоваться этическими принципами деловых коммуникаций; В.5 – знаниями этических принципов деловых коммуникаций.
14.	Семинар № 14. Этикет деловых коммуникаций. Основные понятия об этикете. Методы и навыки ведения телефонных переговоров. Организация делового завтрака, обеда и ужина. Психологические аспекты имиджа делового человека. Принципы успешной организации времени делового человека.	2	Тематический семинар.	Презентация.	3.7 – основные правила и принципы делового этикета
15.	Семинар № 15. Этикет деловых коммуникаций. Выполнение практических заданий. Ситуационная задача.	2	Семинар-решение задачи.	Задача. Проблемное задание.	У.6 – использовать методы ведения телефонные переговоры, организовывать деловой завтрак, обед и ужин и формировать имидж делового человека; В.6 – основными правилами и нормами этикета во всех ситуациях делового общения.
	Всего	40			

4.3.3. Самостоятельная работа

Таблица 8 – Задания для самостоятельного изучения

№ п/п	Темы	Кол-во часов	Оценочное средство	Формируемый результат
1.	<p>Основные характеристики деловой коммуникации.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. История развития коммуникации как науки. 2. Типы коммуникаций. 3. Модели коммуникации. 4. Коммуникация и организационная культура. 5. Коммуникационная компетентность, повышение ее уровня. 6. Деловые коммуникации: понятие виды и особенности. 7. Виды деловых коммуникаций. 8. Роль деловых коммуникаций в жизни человека. 9. Научные проблемы деловых коммуникаций и их эффективности. 	4	Презентация.	3.1 – предмет, цели и задачи деловых коммуникаций и их роль в жизни человека
2.	<p>Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика голоса и его роль в деловом общении. 2. Характеристика темпа речи и его роль в деловом общении. 3. Характеристика интонации и ее роль в деловом общении. 4. Мимика в деловом общении. 5. Жесты в деловом общении. 6. Эмоции и аффекты, и их проявление в деловом общении. 7. Взгляд в деловом общении. 8. Прикосновения и рукопожатия в деловом общении. 9. Экстралингвистическая система. 10. Влияние запахов на поведение и самочувствие человека. 11. Невербальное поведение личности и ее влияние на ход переговоров. 12. Рукопожатие и его роль в установлении деловых контактов. 	10	<p>Презентация.</p> <p>Задача.</p> <p>Проблемное задание.</p>	<p>3.2 – особенности вербальной коммуникации и структуру и функции невербальной коммуникации;</p> <p>У.1 – строить грамотную речь в области профессиональной коммуникации и изучать личность делового партнера по невербальным признакам;</p> <p>В.1 – навыками построения грамотной речи в области профессиональной коммуникации и психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам.</p>
3.	<p>Психологические проблемы деловой коммуникации.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность социальной перцепции. 2. Психологические эффекты межличностного восприятия (новизны, 	10	Презентация.	3.3 – причины плохой коммуникации, а также факторы, затрудняющие плохое восприятие

№ п/п	Темы	Кол-во часов	Оценочное средство	Формируемый результат
	первичности, стереотипности, ореола). 3. Механизмы межличностного восприятия. 4. Барьеры, встречающиеся на пути эффективных коммуникаций. 5. Межличностная аттракция. 6. Каузальная атрибуция. 7. Кооперация, конкуренция, конфликт. 8. Конфликты в деловых коммуникациях. 9. Социальная фасилитация и социальная ингибиция. 10. Аффилиация и дружба. 11. Внушение и убеждение в деловой культуре. 12. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях.		Задача. Проблемное задание.	информации; У.2 - уметь распознать стереотипы и установки при восприятии делового партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях; В.2 – способностью распознавать стереотипы и установки при восприятии партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях.
4.	Формы деловых коммуникаций. 1. Интернет: особенности и возможности. 2. Интранет и его роль во внутренних коммуникациях. 3. Деловые коммуникации в цифровой среде. 4. Виды деловых писем. 5. Методы речевого воздействия на аудиторию. 6. Классификация форм деловых коммуникаций. 7. Типы собеседников в деловом общении. 8. Методика проведения деловых совещаний. 9. Управление конфликтом на собрании. 10. Особенности поведения соискателя при собеседовании при приеме на работу. 11. Стадии подготовки и проведения переговоров. 12. Методы воздействия на деловых партнеров.	10	Презентация. Задача. Проблемное задание.	3.4 – основные особенности деловой беседы, переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, публичных выступлений, деловой переписки и электронных коммуникаций; У.3 – осуществлять деловое общение: деловые беседы, переговоры, дискуссии, совещания, публичные выступления, деловой переписки и электронных коммуникаций; В.3 – методами и техникой аргументации и основными приемами успешного проведения деловых бесед, дискуссий, совещаний, собраний и публичных выступлений, деловой переписки и электронных коммуникаций.
5.	Индивидуальные различия коммуникативной деятельности. 1. Понятие и структура личности. Психологические особенности личности (человек, индивидуальность, субъект, индивид, личность). 2. Основные характеристике личности (активность, направленность и	10	Презентация.	3.5 – проявление особенностей темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей

№ п/п	Темы	Кол-во часов	Оценочное средство	Формируемый результат
	совместная деятельность социальных групп, коллективов). 3. Деловые качества коммуникантов и Я-концепция личности. 4. Структура сознания личности (обыденный и теоретический уровни). 5. Основные типы темперамента индивида (холерический, флегматический, сангвинический, меланхолический). 6. Типология поведения личности Карла Густава Юнга 7. Манипуляция сознанием. Причины и цель манипуляции. 8. Типы манипуляторов по Э. Шострому 9. Межкультурные различия в деловой коммуникации: коммуникативистика, лингвострановедение, этнолингвистика, лингвокультурология в деловой коммуникации. 10. Виды поведенческих норм (традиции, обычаи, обряды, законы, нравы). 11. Национальные стили и особенности делового общения в США, Германии, Франции. 12. Специфика восточного стиля и ее отражение в деловых отношениях.		Задача. Проблемное задание.	личности в деловых коммуникациях; У.4 – учитывать тип темперамента и характера, возрастные, гендерные и национальные особенности личности в деловых коммуникациях; В.4 - навыками по определению темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях.
6.	Этика деловых коммуникаций. 1. Этика деловых отношений, ее история и этапы становления. 2. Принцип «золотой середины» Аристотеля в этике деловых отношений. 3. Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность». 4. Общечеловеческие ценности и нормы – основа этики и этикета делового общения. 5. Социальная ответственность государственного служащего перед обществом. 6. Этика и культура делового застолья. Застольный этикет и его нравственный и символический смысл. 7. Обязательность как принцип деловой, профессиональной и управленческой этики. 8. Деловая обязательность – условие авторитета руководителя. 9. Основные нравственные принципы и требования к участнику деловой среды. 10. Развитие деловой культуры в России и за рубежом. 11. Этические нормы дискуссии и аргументации. 12. Критика в деловой коммуникации.	8	Презентация. Задача. Проблемное задание.	3.6 – этические принципы деловых коммуникаций; У.5 – руководствоваться этическими принципами деловых коммуникаций; В.5 – знаниями этических принципов деловых коммуникаций.
7.	Этикет деловых коммуникаций. 1. Особенности этикета деловых коммуникаций. 2. Принципы современного делового этикета. 3. Основные правила делового этикета. 4. Повседневный этикет и протокол для деловых людей. 5. Вербальный этикет. 6. Внешний вид и имидж делового человека.	8	Презентация. Задача.	3.7 – основные правила и принципы делового этикета; У.6 – использовать методы ведения телефонные переговоры, организовывать деловой завтрак, обед и ужин и формировать имидж

№ п/п	Темы	Кол-во часов	Оценочное средство	Формируемый результат
	7. Визитная карточка делового человека. 8. Общепринятое и индивидуальное в одежде и манерах делового человека. 9. Деловой костюм современного менеджера. 10. Правила делового поведения на работе. 11. Этикетные правила разговора по телефону. 12. Особенности этикета разных стран.		Проблемное задание.	делового человека; В.6 – основными правилами и нормами этикета во всех ситуациях делового общения.
8.	Подготовка к экзамену	12		
	Всего:	60		

5. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

5.1. Образовательные технологии

Реализация различных видов учебной работы при изучении обучающимися дисциплины, предусматривает использование в учебном процессе инновационных образовательных технологий, активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой.

Активные формы занятий побуждают обучаемых к мыслительной активности, к проявлению творческого, исследовательского подхода и поиску новых идей для решения разнообразных задач по специальности и способствуют разнообразному (индивидуальному, групповому, коллективному) изучению (усвоению) учебных вопросов (проблем), активному взаимодействию обучаемых и преподавателя, живому обмену мнениями между ними, нацеленному на выработку правильного понимания содержания изучаемой темы и способов ее практического использования. В соответствии с этим при изучении дисциплины предусматривается использование следующих образовательных технологий:

1. Теоретические занятия – занятия лекционного типа в виде тематических лекций.
2. Занятия семинарского типа в виде решения тестовых заданий, проведения устного опроса, выступления с докладом-презентацией по проблемным вопросам, решения практических заданий и ситуационных задач и организации деловой игры.

5.2. Лицензионное программное обеспечение

В образовательном процессе при изучении дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение:

1. ОС Windows 7 (лицензии Microsoft Open License (Value) Academic)
2. MS Office 2007 (Microsoft Open License (Academic))
3. Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия 1C1C 200323-080435-420-499)
4. СПС КонсультантПлюс (договор № ИП 20-92)
5. Система тестирования INDIGO (лицензия №54736)

5.3. Информационные справочные системы

Изучение дисциплины сопровождается применением информационных справочных систем:

1. Справочная информационно-правовая система «КонсультантПлюс» (договор № ИП 20-92)

2.

5.4. Современные профессиональные базы данных

В образовательном процессе при изучении дисциплины используются следующие современные профессиональные базы данных:

Электронно-библиотечная система «Университетская Библиотека Онлайн» - <https://biblioclub.ru/>

Научная электронная библиотека - www.elibrary.ru

Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>

Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science - <https://apps.webofknowledge.com>
 Архив научных журналов НП Национальный Электронно-Информационный Консорциум (НЭИКОН) (arch.neicon.ru)
 Научная библиотека открытого доступа - <https://cyberleninka.ru>

6. Оценочные средства для проведения текущего, тематического, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению

Типовые задания, база тестов и иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения дисциплины (в т.ч. в процессе ее освоения), а также методические материалы, определяющие процедуры этой оценки приводятся в приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

Универсальная система оценивания результатов обучения выполняется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации успеваемости, утверждённое приказом ректора от 19.09.2019 г. № 218 о/д и включает в себя системы оценок:

- 1) «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»;
- 2) «зачтено», «не зачтено».

7. Основная и дополнительная учебной литература и электронные образовательные ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

7.1. Основная учебная литература

1. Науменко, Е.А. Деловые коммуникации: хрестоматия: / Е.А. Науменко ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2016. – 281 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567456> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-400-01202-0. – Текст: электронный.

2. Тренинг публичных выступлений: учебник/Е.В. Камнева, Ж.В. Коробанова, М.В. Полевая и др.; под ред. Е.В. Камневой, М.В. Полевой, Ж.В. Коробановой ; Финансовый университет при Правительстве РФ. – Москва: Прометей, 2017. – 205 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494878> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-907003-88-0. – Текст: электронный.

3. Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации / Ф.И. Шарков. – 4-е изд. – Москва: Дашков и К°, 2018. – 488 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496159> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02089-6. – Текст: электронный.

7.2. Дополнительная учебная литература

1. Егорова, Т.В. Словарь иностранных слов современного русского языка: [8+] / Т.В. Егорова; сост. Т.В. Егорова. – Москва: Аделант, 2014. – 800 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241871>. – ISBN 978-5-93642-322-2. – Текст: электронный.

2. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации / Е.А. Емельянова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск: Эль Контент, 2014. – 122 с.: табл., ил. – Режим доступа: по подписке. –

URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463>. – Библиогр.: с. 100-103. – ISBN 978-5-4332-0185-9. – Текст: электронный.

3. Зарайченко, В.Е. Этикет государственного служащего / В.Е. Зарайченко. – 4-е изд., перераб. и доп. – Ростов-на-Дону: Издательство «Феникс», 2013. – 448 с. – (Высшее образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=256486>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-222-21284-4. – Текст: электронный.

4. Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций / А.Н. Мунин. – 3-е изд. – Москва: Издательство «Флинта», 2016. – 376 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389>. – ISBN 978-5-9765-0125-6. – Текст: электронный.

5. Розенталь, Д.Э. Словарь трудностей русского языка / Д.Э. Розенталь, М.А. Теленкова. – 9-е изд. – Москва: АЙРИС-пресс, 2009. – 828 с. – (от А до Я). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79032>. – ISBN 978-5-8112-3541-4. – Текст: электронный.

6. Титова, Л.Г. Деловое общение / Л.Г. Титова. – Москва: Юнити-Дана, 2015. – 271 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-00919-3. – Текст: электронный.

7. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение / И.М. Фатеева; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – Москва: МИРБИС: Директ-Медиа, 2016. – 269 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404>. – Библиогр.: с. 4-5. – ISBN 978-5-4475-8307-1. – Текст: электронный.

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

7.3. Электронные образовательные ресурсы

1. Коллекция Федерального центра информационно-образовательных ресурсов ФЦИОР: <http://fcior.edu.ru/>

2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов: <http://schoolcollection.edu.ru>.

3. Федеральный образовательный портал – Экономика, Социология, Менеджмент <http://ecsocman.hse.ru>

4. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: <http://window.edu.ru/>

8. Дополнительные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

<http://www.aup.ru/> - Административно-управленческий портал.

<http://window.edu.ru/> - Единое окно доступа к информационным ресурсам.

https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26654 - Бизнес, менеджмент и право.

<http://www.dis.ru/manager/> - Менеджмент в России и за рубежом.

<http://www.gfso.ru/internet-dlya-predprinimatelej-ssylki-dlja-biznesa> Интернет-ресурсы для предпринимателей.

<http://business-nvkb.ru/poleznaya-information/2-uncategorised/13-internet-resursy-dlia-malogo-i-srednego-biznesa>.

<http://fpmr39.ru> - Официальный сайт Фонда поддержки предпринимательства Калининградской области.

<http://www.uptp.ru> – сайт международного журнала «Проблемы теории и практики управления».

<http://ecsocman.hse.ru/> - Федеральный образовательный портал – Экономика, Социология, Менеджмент.
<http://hrm.ru> – Ведущий портал о кадровом менеджменте.
<http://www.cfin.ru> – Информационный сайт «Корпоративный менеджмент».
<http://www.hr-journal.ru> – Журнал «Работа с персоналом».
<http://www.mevriz.ru> - Журнал «Менеджмент в России и за рубежом».
<http://www.managment.aaanet.ru> – Библиотека менеджмента.
<http://www.pragmatist.ru> – Энциклопедия менеджмента.
<http://infomanagement.ru> - Информационный сайт «Info Management».
<http://marketingclub.ru> – Российский маркетинг – клуб: маркетинг, менеджмент, реклама .
<http://www.elitarium.ru/management> - Центр дистанционного образования. Менеджмент.
<http://ks.rfnet.ru> – Решения Конституционного Суда Российской Федерации.
<http://levada.ru> – Аналитический центр Юрия Левады.
<http://www.duma.gov.ru> – Официальный сайт Государственной Думы РФ.
<http://www.duma.ru> – Досье законопроектов.
<http://www.government.gov.ru> – Официальный сайт Правительства РФ.
<http://www.hro.org> – «Права человека в России».
<http://www.kremlin.ru/events> – Послания Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации.
<http://www.kremlin.ru/sdocs/themes.shtml> – Официальный сайт Президента Российской Федерации.
<http://www.lawcs.ru/index.html> – «Юристы за гражданское общество».
<http://www.wciom.ru> – Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ).
<http://www.dis.ru/k> - «Кадры предприятия» - журнал.
<http://www.businessstest.ru> - «Деловые тесты».
<http://testme.org.ua> - «Тесты».
<http://www.rhr.ru> - «Человеческие ресурсы России».
<http://assessment.ru/Assessment.ru> Все о том, как оценивают персонал в мире.
<http://enbv.narod.ru> - «Библиотека Воеводина» (библиотека книг по экономике, управлению персоналом).
<http://www.cfin.ru> - «Корпоративный менеджмент».
<http://uisrussia.msu.ru> - Университетская информационная система «Россия».
<http://www.gks.ru> - Госкомстат РФ.
<http://www.rts.ru> (РТС).
<http://www.rbc.ru> - информационное агентство РБК.
<http://www.zhuk.ru> статьи журнала Управление компанией.
<http://pravo.msk.rsnnet.ru> - официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации.
<http://www.garant.ru/> - информационно-правовой портал «Гарант».
<http://www.consultant.ru/> - информационно-правовой портал КонсультантПлюс.
 Интернет-ресурсы www.mchs.gov.ru - сайт МЧС РФ.
<http://www.mvd.ru> - сайт МВД РФ.
<http://www.mil.ru> - сайт Минобороны.
<http://www.fsb.ru> - сайт ФСБ РФ.
<http://www.dic.academic.ru> - Академик. Словари и энциклопедии.
<http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека.
<http://biblioclub.ru> - Базовая коллекция ЭБС «Университетская библиотека online».

9. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для изучения дисциплины используется любая мультимедийная аудитория. Мультимедийная аудитория оснащена современными средствами воспроизведения и

визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов.

Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из:

мультимедийного проектора,

проекционного экрана,

акустической системы,

персонального компьютера (с техническими характеристиками не ниже: процессор не ниже 1.6.GHz, оперативная память – 1 Gb, интерфейсы подключения: USB, audio, VGA).

Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть «Интернет».

Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

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

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе «Университетская библиотека ONLINE», доступ к которой предоставлен обучающимся. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям ФГОС ВО.

Приложение 1
к рабочей программе дисциплины
Деловые коммуникации (Б1.Б.23)

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО,
ТЕМАТИЧЕСКОГО, РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ЕЕ
ОСВОЕНИЮ**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ
(Б1.Б.23)**

По направлению подготовки	38.03.04 – Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль) подготовки	Взаимодействие регионального и муниципального управления
Квалификация (степень) выпускника (уровень направления подготовки)	Бакалавр
Форма обучения	очная

6.1. Оценочные средства по итогам освоения дисциплины

6.1.1. Цель оценочных средств

Целью оценочных средств является установление соответствия уровня подготовленности обучающегося на данном этапе обучения требованиям рабочей программы по дисциплине «Деловые коммуникации».

Оценочные средства – это совокупность материалов, измерительных инструментов, описания оценочных форм и процедур, которые используются для измерения и оценки уровня сформированности компетенций (части компетенции) обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Деловые коммуникации».

Оценочные средства включают контрольно-измерительные материалы для проведения всех видов контроля и оценки в форме тестовых заданий, доклада-презентации по проблемным вопросам, практических заданий, деловой игры, ситуационных задач (case-study) и промежуточной аттестации в форме вопросов, заданий и задач к экзамену.

6.1.2. Объекты оценивания – результаты освоения дисциплины

Объектами оценивания являются усвоение тем занятий.

Результатом освоения дисциплины является формирование компетенции ОПК-4.

Таблица 1 - Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины с указанием этапов их формирования

Контролируемые Темы занятий	Контролируемые компетенции (или её части)		Планируемые результаты освоения дисциплины	Вид контроля и наименование оценочного средства		
	Код	Содержание компетенции		текущий	тематический	Промежуточная аттестация
Тема 1. л. Основные характеристики деловой коммуникации	ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	3.1 – предмет, цели и задачи деловых коммуникаций и их роль в жизни человека	УО-1	Т-1 П-1	э-1
Тема 2. л/п. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	ОПК-4		3.2 – особенности вербальной коммуникации и структуру и функции невербальной коммуникации	УО-2	Т-2 П-2	э-2
			У.1 – строить грамотную речь в области профессиональной коммуникации и изучать личность делового партнера по невербальным признакам	З-1		
			В.1 – навыками построения грамотной речи в области профессиональной коммуникации и психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам.	ПЗ-1		
Тема 3. л/п. Психологические проблемы деловой коммуникации	ОПК-4		3.3 – причины плохой коммуникации, а также факторы, затрудняющие плохое восприятие информации	УО-3	Т-3 П-3	
		У.2 - уметь распознать стереотипы и установки при	З-2			

Контролируемые Темы занятий	Контролируемые компетенции (или её части)		Планируемые результаты освоения дисциплины	Вид контроля и наименование оценочного средства		
	Код	Содержание компетенции		текущий	тематический	Промежуточная аттестация
			восприятию делового партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях			э-3
			В.2 – способностью распознавать стереотипы и установки при восприятии партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях	ПЗ-2		
Тема 4. л/п. Формы деловых коммуникаций	ОПК-4		3.4 – основные особенности деловой беседы, переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, публичных выступлений, деловую переписку и электронные коммуникации	УО-4	Т-4 П-4	э-4
			У.3 - осуществлять деловое общение: деловые беседы, переговоры, дискуссии, совещания, публичные выступления, деловую переписку и электронные коммуникации	З-3		
			В.3 – методами и техникой аргументации и основными приемами успешного проведения деловых бесед, дискуссий, совещаний, собраний и публичных выступлений, деловую переписку и электронные коммуникации.	ПЗ-3	ДИ-1	
			3.5 – проявление особенностей темперамента и характера, возрастных,	УО-5	Т-5 П-5	

Контролируемые Темы занятий	Контролируемые компетенции (или её части)		Планируемые результаты освоения дисциплины	Вид контроля и наименование оценочного средства		
	Код	Содержание компетенции		текущий	тематический	Промежуточная аттестация
Тема 5. л/п. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	ОПК-4		гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях			э-5
			У.4 – учитывать тип темперамента и характера, возрастные, гендерные и национальные особенности личности в деловых коммуникациях	3-4		
			В.4 - навыками по определению темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях	ПЗ-4		
Тема 6. л/п. Этика деловых коммуникаций	ОПК-4		3.6 – этические принципы деловых коммуникаций	УО-6	Т-6 П-6	э-6
			У.5 – руководствоваться этическими принципами деловых коммуникаций	3-5		
			В.5 – знаниями этических принципов деловых коммуникаций.	ПЗ-5		
Тема 7. л/п. Этикет деловых коммуникаций	ОПК-4		3.7 – основные правила и принципы делового этикета	УО-7	Т-7 П-7	э-7
			У.6 – придерживаться делового этикета при взаимодействии с коллегами, руководителями и деловыми партнерами	3-6		
			В.6 – основными правилами и нормами этикета во всех ситуациях делового общения.	ПЗ-6		

6.1.3. Формы контроля и оценки результатов освоения

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и уровня владений формирующихся компетенций в рамках освоения дисциплины. В соответствии с учебным планом и рабочей программой дисциплины «Деловые коммуникации» предусматривается текущий, тематический, рубежный контроль и промежуточная аттестация результатов освоения.

6.1.4 Система оценивания комплекта оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации

Система оценивания каждого вида работ описана в Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, утвержденным Приказом ректора от 19.09.2019 № 218 о/д.

6.1.3. Примерные оценочные средства и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений (или опыта деятельности), в процессе освоения дисциплины, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

6.2.1. Примерные оценочные средства для проведения *текущего* контроля

Примерные вопросы *устного опроса* для оценки предыдущего уровня сформированности компетенции ОПК-4.

Вопросы для устного опроса (УО1):

1. Роль деловых коммуникаций в жизни общества
2. Определение и структура коммуникации
3. Определение и структура коммуникативного процесса
4. Функции и виды коммуникации
5. Особенности деловых коммуникаций
6. Кодекс делового общения

Вопросы для устного опроса (УО2):

1. Особенности вербальной коммуникации.
2. Функции и виды речи.
3. Принципы речевого воздействия.
4. Техника речи
5. Определение, структура и функции невербальной коммуникации
6. Визуальная система
7. Тактильная система
8. Акустическая система
9. Ольфакторная система

Вопросы для устного опроса (УО3):

1. Причины плохой коммуникации
2. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации
3. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации
4. Суггестия в деловых коммуникациях
5. Конформизм в деловых коммуникациях
6. Нонконформизм в деловых коммуникациях
7. Защитные механизмы в деловой коммуникации

Вопросы для устного опроса (УО4):

1. Деловая беседа.
2. Деловые переговоры.
3. Дискуссии.
4. Деловые совещания и собрания.
5. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.
6. Публичные выступления.
7. Основные методы и техники аргументации.

Вопросы для устного опроса (УО5):

1. Психологические типы (по К.Юнгу).
2. Типы и свойства темперамента.
3. Понятие и типы акцентуаций характера.
4. Классификация работников (по В.М. Шепель).
5. Типы трудных работников (по Р. Брэмсону).
6. Типы социального характера (по Э. Шострому).
7. Психогеометрия (по С. Деллингеру).
8. Три состояния личности (по Э. Берну).
9. Культурно-психологические типы (по Э. Шпрангеру).

Вопросы для устного опроса (УО6):

1. Понятие этики делового общения.
2. Основные принципы делового общения.
3. Правила этики делового общения.
4. Этика делового общения «сверху вниз».
5. Этика делового общения «снизу вверх».
6. Этика делового общения «по горизонтали».

Вопросы для устного опроса (УО7):

1. Понятие этикета деловых коммуникаций.
2. Виды делового этикета.
3. Основные принципы делового этикета.
4. Телефонный этикет.
5. Организация делового завтрака, обеда и ужина.
6. Психологические аспекты имиджа делового человека.
7. Внешний вид делового человека.

Задачи (практические задания) для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-4.

Задача 1. (31)

Проанализируйте приведенные в таблице средства невербального общения. Определите, какие из них относятся к кинесическим, просодическим, экстралингвистическим, такесическим и проксеимическим, заполнив соответствующий столбец таблицы.

Невербальные средства общения	Группы невербальных средств общения
1. Рукопожатие	
2. Плач	
3. Дистанция между общающимися	
4. Поза	

Невербальные средства общения	Группы невербальных средств общения
5. Смех	
6. Мимика	
7. Похлопывание по плечу	
8. Паузы	
9. Угол общения партнеров	
10. Интонация	
11. Вздохи	
12. Покашливание	
13. Темп речи	
14. Жесты	
15. Поцелуй	
16. Взгляд	

Задача 2. (32)

Проанализируйте приведенные в таблице помехи при общении. Определите, проявлением какого барьера является каждая из них, и заполните таблицу.

Помехи	Барьеры
1. Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран	
2. Фильтрация информации	
3. Жаргон, используемый в рабочей группе	
4. Наличие большого числа уровней в структуре управления	
5. Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр.	
6. Отсутствие у руководителя времени на то, чтобы выслушать каждого подчиненного	
7. Расстояние между общающимися более 50 м	
8. Психологическая несовместимость общающихся	
9. Отсутствие регламентов деятельности работников и подразделений аппарата управления	
10. Различное понимание одних и тех же слов и выражений	
11. Неумение слушать собеседника	
12. Различное восприятие дистанции между общающимися представителями разных стран	

Задача 3. (33)

Прочитайте данный материал. Отметьте, какие действия соответствуют каждой фазе деловой беседы.

Фазы деловой беседы	Конкретные действия
I. Подготовка беседы.	1. Установление контакта. 2. Создание благоприятной атмосферы. 3. Снятие напряженности.
II. Начало беседы.	4. Привлечение внимания к проблеме. 5. Обсуждение проблемы. 6. Передача информации.
III. Передача информации.	7. Обмен информацией. 8. Обозначение своей позиции по проблеме. 9. Отстаивание своей позиции, убедительная аргументация.
IV. Фаза аргументации.	10. Принятие решений. 11. Определение места и времени встречи.
V. Фаза нейтрализации замечаний собеседника.	12. Определение предмета беседы и целей

Фазы деловой беседы	Конкретные действия
VI. Фаза принятия решений.	обсуждения. 13. Прогнозирование позиций собеседника. 14. Продумывание собственной позиции, своей стратегии и тактики. 15. Подбор необходимых аргументов. 16. Подбор компетентных участников.

Задача 4. (34)

Определите из какого Я-состояния происходят следующие суждения.

Суждения	Род.	Взр.	Дитя
1. Как продвигаются у вас дело с серией опытов?			
2. Почему серия тестов, проводимых в среду, снова не дала ощутимых результатов?			
3. Я же Вас предупреждал, что делать это нужно именно так! А сейчас извольте радоваться!			
4. Я опасаясь, что описание новых рабочих мест вам ни о чем не говорит			
5. Если мы хотим оплачивать работу сотрудников по ее результатам, то должны сначала разработать оценочные критерии			
6. Руководитель группы Попов смотрит сквозь меня, словно я состою из воздуха			
7. Вы никогда не заставите меня принимать в одиночку решения даже по мелочам!			
8. Наш новый сотрудник производит на меня впечатление высокомерного человека			
9. Поездка всем предприятием на природу имела полный успех!			
10. Я могу уложиться в эти сроки, если в течение двух недель буду ежедневно работать сверхурочно. Однако моя жена не хочет этого, говорю вам совершенно откровенно			

Задача 5. (35)

Раскройте сущность психологических приемов, которые способствуют успеху деловой беседы. Используйте материал, данный справа.

Психологические приемы	Сущность психологических приемов
I. Прием «Имя собственное».	1. Терпеливый и внимательный слушатель создает доверительное расположение собеседника.
II. Прием «Золотые слова».	2. Улыбка и доброжелательное и доброжелательное выражение лица демонстрируют уважение к собеседнику, создают у него чувство уверенности.
III. Прием «Зеркало отношений».	3. Умение делать комплименты вызывает положительные эмоции, настраивает на сотрудничество, создает атмосферу доверия и взаимоуважения.
IV. Прием «Терпеливый слушатель».	4. Произнесение вслух имени отчества собеседника вызывает положительные эмоции, снижает напряжение, сближает партнеров.
V. «Вы – подход».	5. Умение поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять.

Задача 6. (36)

Данные утверждения неверны. Сформулируйте правила поведения в коллективе и запишите их справа.

Неверные советы	Правила поведение в коллективе
1) Поступив на работу, ведите себя так, как вы привыкли.	
2) Спорьте по каждому поводу, раздражайтесь, если вам что-то не нравится, этим вы показываете свою самостоятельность.	
3) Не слушайте собеседника, учитывайте только собственное мнение, это важно для самоутверждения.	
4) Пунктуальность утомительна, поэтому поступайте так, как вам удобнее.	
5) В рабочем помещении говорите громко, чтобы всем было слышно	
6) Прерывайте собеседника: всех не переслушаешь.	
7) Никогда не признавайте свои ошибки, зачем заниматься самокритикой?	
8) Спокойно зевайте во время разговора с сослуживцами: пускай почувствуют ваше отношение к их мнениям.	
9) Задавайте интимные вопросы своим коллегам: ведь интересно все обо всех знать.	
10) Если очень нужно, то можно шептаться с кем-либо в присутствии других.	
11) Раскачивайтесь на стуле, если нужно расслабиться.	
12) Пользуйтесь духами с сильным запахом: это всем приятно.	
13) Носите как можно больше разных украшений. Это привлечет к вам всеобщее внимание.	

Проблемные задания (ситуационные задачи) для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-4.

Задание 1. (ПЗ1)

Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: *«Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...»* Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Задание 2. (ПЗ2)

Проанализируйте отрывки, представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцера соната» [100, т 12, с.148]).

Задание 3. (ПЗ3)

Виктор Третьяков отличный работник. За несколько месяцев он сделал работу, для выполнения которой любому другому сотруднику потребовалось бы не меньше года. Иногда он засиживался за компьютером до 3 – 4 часов утра, но Виктору нравилось находить красивые решения очень сложных задач. Руководители и коллеги привыкли, что его больше интересует сама работа, а не материальное вознаграждение за нее. И вот проект блестяще завершен. Виктора поблагодарили. Все коллеги научились работать с его новой системой, и она принесла неплохие доходы организации. А затем наступили будни. Простые ежедневные задания. И вдруг Виктор обнаружил, что его зарплата значительно ниже, чем у тех коллег, чей вклад в результаты деятельности организации невелик. Виктор решил обсудить сложившуюся ситуацию с директором организации. Встречу назначили заранее.

Представьте себя на месте Виктора Третьякова и подготовьтесь к переговорам. Определите, чего Вы хотите достигнуть? Определите наилучшие пути достижения цели, способы и приемы ведения переговоров (цель, аргументы, приемлемые области соглашения и т. д.).

Задание 4. (ПЗ4)

В процессе работы над проектом студенческая команда в составе американца, китайца, русского и немца на одном из промежуточных этапов допустила ошибку. Американец стал утверждать, что необходимо найти того, кто послужил причиной ошибки. Русский и китаец не согласились с ним, аргументировав это тем, что вина за ошибку лежит на всех членах команды.

В чем причина разной аргументации у членов команды?

Задание 5. (ПЗ5)

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости.

Какие замечания, и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задание 6. (ПЗ6)

Прочтите отрывок, герои которого — врачи, спасшие безнадежную пациентку, — собираются на телевизионную пресс-конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной (мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.

«...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. На ряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, — это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару.

...Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз.

...Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнута хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения». (М. Палмер).

6.2.2. Примерные оценочные средства для проведения тематического контроля

Тест 1 (Т1)

Задание

Порядковый номер задания	1
Роль деловых коммуникаций в жизни человека заключается в том, что:	
	они являются средством улучшения материального благополучия и повышения социального статуса в целом;
	они выступают основой профессионального успеха;
	с их помощью происходит процесс становления личности и ее самореализация;
	во всем вышеперечисленном.

Задание

Порядковый номер задания	2
Личность представляет собой:	
	биологический организм, носитель общих наследственных свойств биологического вида;
	непохожесть, своеобразие, отличие одного индивида от другого;
	своеобразие психофизиологической структуры индивида;
	всё то, что есть в человеке надприродного; совокупность уникальных качеств человека, с помощью которых он вносит вклад в общее социальное целое.

Задание

Порядковый номер задания	3
Коммуникация понимается как совместная деятельность участников коммуникации, в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними в рамках:	
	технократического подхода;
	деятельностного подхода;
	когнитивного подхода;
	мотивационного подхода.

Задание

Порядковый номер задания	4
Элемент коммуникативного процесса, выполняющий функцию генерации и передачи информации с целью оказания влияния, — это:	
	отправитель;
	сообщение;
	канал;
	получатель.

Задание

Порядковый номер задания	5
--------------------------	---

Функция коммуникации, сущность которой заключается в обмене эмоциями между партнерами и изменении эмоционального состояния с помощью собственных переживаний и состояний:

	побудительная;
	координационная;
	эмотивная;
	преобразовательная.

Задание

Порядковый номер задания	6
--------------------------	---

Функция коммуникации, сущность которой заключается в осознании и фиксировании своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества:

	контактная;
	информационная;
	перцептивная;
	статусная.

Задание

Порядковый номер задания	7
--------------------------	---

Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, составляет сущность:

	деловых коммуникаций;
	повседневных коммуникаций;
	межличностных коммуникаций;
	ритуальных коммуникаций.

Задание

Порядковый номер задания	8
--------------------------	---

Принцип кодекса делового общения, смысл которого можно выразить словами: «Твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»:

	кооперативности;
	достаточности информации;
	качества информации;
	целесообразности.

Задание

Порядковый номер задания	9
--------------------------	---

Деловые коммуникации, которые осуществляются с помощью естественных органов, данных живому существу, называются:

	прямыми;
	косвенными;
	непосредственными;
	опосредованными.

Задание

Порядковый номер задания	10
--------------------------	----

Деловые коммуникации, которые направлены на развитие и поддержание контактов в целях решения оперативно-служебных задач, называется:

	доверительные;
	официальные;
	вертикальные;
	диагональные.

Тест 2 (Т2)**Задание**

Порядковый номер задания	1
--------------------------	---

Функция речи, которая связана с передачей знаний, от ношений, желаний и чувств:

	сигнификативная функция;
	функция обобщения;
	регулятивная функция;
	функция коммуникации.

Задание

Порядковый номер задания	2
--------------------------	---

Речь, реализуемая различными графическими или техническими средствами и воспринимаемая зрительно:

	внутренняя речь;
	внешняя речь;
	письменная речь;
	устная речь.

Задание

Порядковый номер задания	3
--------------------------	---

Принцип речевого воздействия, предполагающий учет культурно-образовательного уровня делового партнера или клиента, их жизненного и производственного опыта:

	принцип доступности;
	принцип ассоциативности;
	принцип экспрессивности;
	принцип сенсорности.

Задание

Порядковый номер задания	4
--------------------------	---

Прикосновения и рукопожатия, поглаживания и похлопывания, объятия и поцелуи входят:

	в визуальную систему;
	акустическую систему;
	тактильную систему;
	ольфакторную систему.

Задание

Порядковый номер задания	5
--------------------------	---

Функция невербальной коммуникации, сущность которой выражается в использовании невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми:	
	функция дополнения;
	функция опровержения;
	функция замещения;
	функция регулирования.

Задание

Порядковый номер задания	6
--------------------------	---

Мелкий почерк характеризует:	
	людей скрытных, экономных, сдержанных, имеющих самообладание, хладнокровие и наблюдательность;
	людей, которые легко ориентируются в незнакомой обстановке и умеют решать сложные задачи;
	людей, склонных к широкому размаху, непрактичности в личной жизни;
	людей, желающих выдвинуться и обратить на себя внимание.

Задание

Порядковый номер задания	7
--------------------------	---

Движение мышц лица, отражающее внутреннее эмоциональное состояние, способное предоставить истинную информацию о том, что переживает человек:	
	мимика;
	пантомимика;
	кинесика;
	такесика.

Задание

Порядковый номер задания	8
--------------------------	---

О чем свидетельствует прикладывание руки к груди и прерывистое прикосновение к собеседнику:	
	о расположении к нему;
	неискренности по отношению к нему;
	доминировании над ним;
	неуверенности в общении с ним.

Задание

Порядковый номер задания	9
--------------------------	---

Учение о контактах общающихся людей, осуществляемых с помощью прикосновения, — это:	
	кинесика;
	такесика;
	просодика;
	проксемика.

Задание

Порядковый номер задания	10
--------------------------	----

Дистанция в общении с человеком от 1,2 до 2,5 метра, которая устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком:

	интимная;
	личная;
	социальная;
	публичная.

Тест 3 (Т3)**Задание**

Порядковый номер задания	1
--------------------------	---

Оправдание неприемлемых мыслей, чувств и действий придуманными, этически приемлемыми мотивами:

	компенсация;
	рационализация;
	вытеснение;
	проекция.

Задание

Порядковый номер задания	2
--------------------------	---

Стилистический барьер общения возникает:

	из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;
	из-за невнятной речи;
	из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;
	из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.

Задание

Порядковый номер задания	3
--------------------------	---

Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

	стереотипы;
	предвзятые представления;
	пренебрежение фактами;
	всё вышеперечисленное.

Задание

Порядковый номер задания	4
--------------------------	---

Установление сходства одного человека с другим:

	рефлексия;
	эмпатия;
	стереотипизация;
	идентификация.

Задание

Порядковый номер задания	5
--------------------------	---

Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

	рефлексия;
	эмпатия;
	идентификация;
	стереотипизация.

Задание

Порядковый номер задания	6
--------------------------	---

Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:

	рефлексия;
	эмпатия;
	идентификация;
	стереотипизация.

Задание

Порядковый номер задания	7
--------------------------	---

Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке — на оценку его отдельных качеств, называется:

	эффектом «ореола»;
	эффектом «проецирования»;
	эффектом «первичности»;
	эффектом «последней информации».

Задание

Порядковый номер задания	8
--------------------------	---

Защитный механизм, проявляющийся в том, что собственные отрицательные качества человек бессознательно приписывает другому лицу, причем, как правило, в преувеличенном виде:

	сублимация;
	компенсация;
	проекция;
	отрицание.

Задание

Порядковый номер задания	9
--------------------------	---

Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы:

	суггестия;
	конформизм;
	нонконформизм;
	самоопределение.

Задание

Порядковый номер задания	10
--------------------------	----

Группа, нормы и правила которой служат для личности образцом:	
	малая группа;
	группа членства;
	большая группа;
	референтная группа.

Тест 4 (Т4)**Задание**

Порядковый номер задания	1
--------------------------	---

Определите третью фазу деловой беседы:	
	опровержение доводов собеседника;
	аргументирование;
	передача информации;
	принятие решения.

Задание

Порядковый номер задания	2
--------------------------	---

Выберите один из этапов фазы передачи информации:	
	«перехватывание» инициативы;
	формирование предварительного мнения;
	пробуждение интереса к беседе;
	обсуждение проблем.

Задание

Порядковый номер задания	3
--------------------------	---

К какой фазе относятся требования — опыт, деликатность и внимание к собеседнику:	
	аргументации;
	принятия решения и завершения беседы;
	нейтрализации замечаний собеседников;
	передача информации

Задание

Порядковый номер задания	4
--------------------------	---

При приеме подчиненных работник должен:	
	не проявлять откровенной симпатии и антипатии;
	затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности;
	избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих;
	без причины отказываться от обсуждения предписанной темы.

Задание

Порядковый номер задания	5
--------------------------	---

Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающим достижение определенного результата:

	деловые совещания и собрания;
	публичные выступления;
	деловые переговоры;
	деловая беседа.

Задание

Порядковый номер задания	6
--------------------------	---

Оптимальными днями для переговоров являются:

	вторник, среда, четверг;
	понедельник, среда, пятница;
	вторник, четверг, пятница;
	понедельник, вторник, среда.

Задание

Порядковый номер задания	7
--------------------------	---

При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами:

	вариационном методе;
	методе сотрудничества;
	компромиссном методе;
	методе интеграции.

Задание

Порядковый номер задания	8
--------------------------	---

К какому типу совещаний относится использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности:

	информативное собеседование;
	совещание с целью принятия решения;
	научное совещание;
	творческое совещание.

Задание

Порядковый номер задания	9
--------------------------	---

При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами:

	жесткий подход;
	мягкий подход;
	принципиальные переговоры;
	позиционный торг?

Задание

Порядковый номер задания	10
--------------------------	----

К самому распространенному виду презентации по форме представления относятся:	
	настольная презентация;
	презентация в виде видеоролика;
	интерактивная презентация;
	мультимедийная презентация?

Тест 5 (Т5)**Задание**

Порядковый номер задания	1
--------------------------	---

Тип акцентуации, который стремится к материальному благосостоянию, но не любит трудиться; всего достигает обходными путями, поэтому выражено стремление быть в центре внимания и добиваться своих целей любой ценой:	
	демонстративный;
	возбудимый;
	педантичный;
	застревающий.

Задание

Порядковый номер задания	2
--------------------------	---

Человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно, не успевает затормозить, сдержаться, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность:	
	флегматик;
	сангвиник;
	холерик;
	меланхолик.

Задание

Порядковый номер задания	3
--------------------------	---

Человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманны, он жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни:	
	флегматик;
	сангвиник;
	холерик;
	меланхолик.

Задание

Порядковый номер задания	4
--------------------------	---

Человек с сильной, уравновешенной, инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, неразговорчив, эмоции проявляются замедленно (трудно рассердить, развеселить); обладает высокой работоспособностью:

	флегматик;
	сангвиник;
	холерик;
	меланхолик.

Задание

Порядковый номер задания	5
--------------------------	---

Человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям:

	флегматик;
	сангвиник;
	холерик;
	меланхолик.

Задание

Порядковый номер задания	6
--------------------------	---

Таким людям, прежде чем принять какое-либо решение, нужно, чтобы их долго обхаживали:

	ломака;
	любитель решать всё с ходу;
	разведчик;
	наставник.

Задание

Порядковый номер задания	7
--------------------------	---

Человек этой категории должен непременно принять решение к концу встречи:

	ломака;
	любитель решать всё с ходу;
	разведчик;
	наставник.

Задание

Порядковый номер задания	8
--------------------------	---

Партнер, который, прикрываясь вниманием и заботой о вас, выуживает какие-то сведения, а сам ничего взамен не сообщает, а если и выдает какую-то информацию, она часто оказывается ложной или к делу не относящейся:

	ломака;
	любитель решать всё с ходу;
	разведчик;
	наставник.

Задание

Порядковый номер задания	9
--------------------------	---

Деловой партнер, который заботится об успехах ближнего, часто даже в ущерб себе:	
	ломака;
	любитель решать всё с ходу;
	разведчик;
	наставник.

Задание

Порядковый номер задания	10
--------------------------	----

Люди, подхватывающие чужие идеи и активно воплощающие их в жизнь:	
	ремесленники;
	генераторы идей;
	критики;
	активные эрудиты.

Тест 6 (Т6)**Задание**

Порядковый номер задания	1
--------------------------	---

Какой из этических принципов, по Д. Ягеру, лишний:	
	пунктуальность;
	конфиденциальность;
	грамотность;
	Небрежность.

Задание

Порядковый номер задания	2
--------------------------	---

Произнесение вслух имени человека относится к приему:	
	имя собственное;
	зеркало отношений;
	комплименты;
	терпеливый слушатель.

Задание

Порядковый номер задания	3
--------------------------	---

Употребление «золотых слов» относится к приему:	
	имя собственное;
	зеркало отношений;
	комплименты;
	терпеливый слушатель.

Задание

Порядковый номер задания	4
--------------------------	---

Улыбка, демонстрация положительных эмоций вашему партнеру — черты приема:	
	комплименты;
	зеркало отношений;
	терпеливый слушатель;
	имя собственное.

Задание

Порядковый номер задания	5
--------------------------	---

Позволяет пережить те же чувства, которые испытывает собеседник, отразить их, понять эмоциональное состояние собеседника и разделить его чувства:	
	нерефлексивное слушание;
	рефлексивное слушание;
	эмпатическое слушание;
	активное слушание.

Задание

Порядковый номер задания	6
--------------------------	---

Чего не следует делать во время слушания:	
	стараться выразить понимание;
	придерживаться одобрительной установки по отношению к собеседнику;
	стараться понять не только смысл слов, но и чувства собеседника;

Задание

Порядковый номер задания	7
--------------------------	---

Какой психолог писал, что «звучание собственного имени для человека — самая приятная мелодия»:	
	Вильгельм Вундт;
	Дейл Карнеги;
	Зигмунд Фрейд;
	Альфред Адлер.

Задание

Порядковый номер задания	8
--------------------------	---

Какой прием влияния на партнера запрещает грубо и резко перебивать собеседника:	
	«зеркало отношений»;
	«терпеливый слушатель»;
	«комплименты»;
	«личная жизнь».

Задание

Порядковый номер задания	9
--------------------------	---

Кто выделил 6 основных принципов делового общения:	
	Дейл Карнеги;
	Джен Ягер;
	Виктор Франки;
	Джон Уотсон.

Задание

Порядковый номер задания	10
--------------------------	----

Прием психологического воздействия на собеседника, сущность которого заключается в апелляции к логике, разуму человека:	
	заражение;
	внушение;
	убеждение;
	запугивание.

Тест 7 (Т7)**Задание**

Порядковый номер задания	1
Что понимается под этикетом:	
	правила учтивости, вежливости, принятые в обществе;
	культурная и правильная речь;
	правила поведения за столом;
	умение избегать конфликтов.

Задание

Порядковый номер задания	2
--------------------------	---

Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом, — это:	
	дипломатический этикет;
	общегражданский этикет;
	придворный этикет;
	воинский этикет.

Задание

Порядковый номер задания	3
--------------------------	---

Выберите верное утверждение:	
	требования этикета всегда едины, везде и во все времена;
	правила делового, гражданского и воинского этикета
	не перекликаются;
	поведение, недопустимое при одних обстоятельствах, приемлемо при других;

Задание

Порядковый номер задания	4
--------------------------	---

Отметьте нарушение правил этикета — при приветствии первым руку подает:	
	женщина мужчине;
	вышестоящий по должности нижестоящему;
	старший младшему;
	мужчина женщине.

Задание

Порядковый номер задания	5
--------------------------	---

Кому принято целовать руку:	
	только замужним женщинам;
	только хорошо знакомым женщинам;
	только пожилым женщинам;
	только незамужним.

Задание

Порядковый номер задания	6
--------------------------	---

Если в группе вам знаком только один человек, то при приветствии следует:	
	приветствовать первым самого старшего;
	в первую очередь здороваться со знакомым;
	сначала здороваться с присутствующими женщинами;
	не здороваться до тех пор, пока вас не представят.

Задание

Порядковый номер задания	7
--------------------------	---

Как, согласно правилам этикета, следует начать разговор по телефону:	
	коротко и четко сказать «да, слушаю»;
	представиться и назвать свое учреждение;
	молча ждать, что скажет вам звонящий;
	если вы заняты, то словами «перезвоните позже».

Задание

Порядковый номер задания	8
--------------------------	---

Выберите выражение, которым госслужащий может пользоваться, не боясь нарушить этикет:	
	«вы должны»;
	«к сожалению, мы не можем этого сделать»;
	«для Вас имеет смысл...»;
	«извините, я не знаю...».

Задание

Порядковый номер задания	9
--------------------------	---

Что является нарушением этики общения по телефону:	
	если нужного вам человека нет на месте, попросить что-либо передать;
	разговаривать по двум телефонам одновременно;
	самому представиться и изложить причину звонка, если вас не знают там, куда вы звоните;
	попросить звонящего подождать пару минут, пока вы найдете нужную информацию?

Задание

Порядковый номер задания	10
--------------------------	----

Чем следует руководствоваться при выборе ресторана или кафе для встречи:	
	кулинарными предпочтениями;
	популярностью заведения;
	близостью места встречи к месту работы вашего собеседника;
	личным вкусом, привычкой.

Темы презентаций для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-4.

Темы презентаций (П1):

1. История развития коммуникации как науки.
2. Типы коммуникаций
3. Модели коммуникации
4. Коммуникации и организационная культура
5. Коммуникационная компетентность, повышение ее уровня
6. Деловые коммуникации: понятие виды и особенности.
7. Виды деловых коммуникаций.
8. Роль деловых коммуникаций в жизни человека.
9. Научные проблемы деловых коммуникаций и их эффективности

Темы презентаций (П2):

1. Характеристика голоса и его роль в деловом общении.
2. Характеристика темпа речи и его роль в деловом общении
3. Характеристика интонации и ее роль в деловом общении
4. Мимика в деловом общении
5. Жесты в деловом общении
6. Эмоции и аффекты, и их проявление в деловом общении
7. Взгляд в деловом общении
8. Прикосновения и рукопожатия в деловом общении
9. Экстралингвистическая система
10. Влияние запахов на поведение и самочувствие человека
11. Невербальное поведение личности и ее влияние на ход переговоров.
12. Рукопожатие и его роль в установлении деловых контактов.

Темы презентаций (П3):

1. Сущность социальной перцепции.
2. Психологические эффекты межличностного восприятия (новизны, первичности, стереотипности, ореола).
3. Механизмы межличностного восприятия.
4. Барьеры, встречающиеся на пути эффективных коммуникаций.
5. Межличностная аттракция.
6. Каузальная атрибуция.
7. Кооперация, конкуренция, конфликт.
8. Конфликты в деловых коммуникациях.
9. Социальная фасилитация и социальная ингибция.
10. Аффилиация и дружба.
11. Внушение и убеждение в деловой культуре.
12. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях.

Темы презентаций (П4):

1. Интернет: особенности и возможности
2. Интранет и его роль во внутренних коммуникациях.
3. Деловые коммуникации в цифровой среде.
4. Виды деловых писем.
5. Методы речевого воздействия на аудиторию.
6. Классификация форм деловых коммуникаций.
7. Типы собеседников в деловом общении.
8. Методика проведения деловых совещаний.
9. Управление конфликтом на собрании.
10. Особенности поведения соискателя при собеседовании при приеме на работу.
11. Стадии подготовки и проведения переговоров.
12. Методы воздействия на деловых партнеров.

Темы презентаций (П5):

1. Понятие и структура личности. Психологические особенности личности (человек, индивидуальность, субъект, индивид, личность).
2. Основные характеристике личности (активность, направленность и совместная деятельность социальных групп, коллективов).
3. Деловые качества коммуникантов и Я-концепция личности.
4. Структура сознания личности (обыденный и теоретический уровни).
5. Основные типы темперамента индивида (холерический, флегматический, сангвинический, меланхолический).
6. Типология поведения личности Карла Густава Юнга
7. Манипуляция сознанием. Причины и цель манипуляции.
8. Типы манипуляторов по Э. Шострому
9. Межкультурные различия в деловой коммуникации: коммуникативистика, лингвострановедение, этнолингвистика, лингвокультурология в деловой коммуникации.
10. Виды поведенческих норм (традиции, обычаи, обряды, законы, нравы).
11. Национальные стили и особенности делового общения в США, Германии, Франции.
12. Специфика восточного стиля и ее отражение в деловых отношениях.

Темы презентаций (П6):

1. Этика деловых отношений, ее история и этапы становления.
2. Принцип «золотой середины» Аристотеля в этике деловых отношений.

3. Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность»
4. Общечеловеческие ценности и нормы – основа этики и этикета делового общения.
5. Этика и культура делового застолья. Застольный этикет и его нравственный и символический смысл.
6. Социальная ответственность государственного служащего перед обществом.
7. Обязательность как принцип деловой, профессиональной и управленческой этики.
8. Деловая обязательность – условие авторитета руководителя.
9. Основные нравственные принципы и требования к участнику деловой среды.
10. Развитие деловой культуры в России и за рубежом.
11. Этические нормы дискуссии и аргументации.
12. Критика в деловой коммуникации.

Темы презентаций (П7):

1. Особенности этикета деловых коммуникаций.
2. Принципы современного делового этикета.
3. Основные правила делового этикета.
4. Повседневный этикет и протокол для деловых людей.
5. Внешний вид и имидж делового человека.
6. Визитная карточка делового человека.
7. Роль первого впечатления. Деловой костюм и требования к нему.
8. Общепринятое и индивидуальное в одежде и манерах делового человека.
9. Деловой костюм современного государственного служащего.
10. Правила делового поведения на работе.
11. Этикетные правила разговора по телефону.
12. Особенности этикета разных стран.

Деловая игра для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-4.

Деловая игра «Индивидуальная беседа с подчиненным».

Цель игры — сформировать у обучающихся навыки проведения деловой беседы.

Задачи:

- помочь студентам освоить этические нормы проведения деловых бесед;
- дать представление о необходимых этапах подготовки и проведения деловых бесед;
- научить определять цель деловой беседы;
- показать значимость четкого планирования беседы;
- обратить внимание на необходимость соблюдения этических норм при проведении беседы;
- формировать умение вести диалог;
- сформировать умение слушать и правильно интерпретировать сказанное;
- научить анализировать ход беседы и делать выводы о ее эффективности.

Участники

Руководитель фирмы.

Начальник отдела маркетинга.

Группа экспертов, анализирующих действия руководителя фирмы.

Группа экспертов, анализирующих действия начальника отдела маркетинга.

Подготовка

Обучающиеся должны предварительно изучить тему «Этика проведения деловой беседы, делового совещания и деловых переговоров». Подготовка к деловой игре предусматривает распределение ролей участников, определение правил игры и порядок подведения итогов. За неделю до проведения игры преподаватель раздает исполнителям ролей руководителя фирмы и начальника отдела маркетинга, а также группам экспертов описание игровой ситуации. Исполнители ролей руководителя фирмы и начальника отдела маркетинга планируют цель беседы, ее ход и результаты и представляют свой план группам экспертов.

Описание игровой ситуации

Отдел маркетинга крупной фирмы по производству одноразовой посуды справляется с большим объемом работ, достаточно точно прогнозирует уровень спроса продукции фирмы, планирует рекламные кампании, и проводит успешную маркетинговую политику. В значительной степени это и заслуга руководителей фирмы, сумевших создать и постоянно поддерживать хороший социально-психологический климат в отделе.

У руководителя фирмы — Сергея Петровича Терлецкого (42 года) — репутация профессионала высокого уровня и хорошего организатора. У него установились хорошие отношения со всеми начальниками отделов, с которыми он ежемесячно проводит индивидуальные беседы о совершенствовании работы подразделений, обсуждает «наболевшие» вопросы.

Вопреки сложившейся практике он без предварительной договоренности пригласил на беседу начальника отдела маркетинга, Нестерову Татьяну Николаевну (28 лет), которая после окончания Финансовой академии работает в фирме уже шесть лет, сначала простым сотрудником, а затем руководителем отдела. Нестерова не замужем, все силы отдает работе, решительна и предприимчива, смело принимает ответственные решения, настойчива и упорна в работе. Оценка ее деятельности руководством фирмы, как правило, высокая. В целом Нестерова со своими обязанностями справляется. Однако руководитель фирмы стал отмечать ухудшение социально-психологического климата в отделе, что проявилось в росте текучести кадров, причем уходили лучшие специалисты. Беседы начальника отдела кадров с ними показали, что их раздражал постоянный, мелочный контроль выполнения порученных заданий, творческий подход к делу не поощрялся. Руководитель отдела маркетинга иногда позволяла себе ироничные замечания в адрес старших по возрасту сотрудников, имеющих большой опыт работы в сфере маркетинга. Бывали случаи, когда она при всех отчитывала подчиненных за промахи в работе. К тому же на ее стиль общения стали жаловаться руководители других подразделений.

Секретарь руководителя фирмы передала Нестеровой, что С.П. Терлецкий приглашает ее на 16 ч к себе в кабинет. Цель беседы она не сообщила. Нестерова предполагает, что это будет серьезный разговор о состоянии дел в отделе маркетинга, а также о взаимоотношениях в коллективе.

Задачи участников игры

Задача руководителя фирмы. На основе имеющейся информации руководителю фирмы нужно разработать программу-модель беседы с начальником отдела маркетинга, предусматривающую следующие вопросы:

1. Как начальник отдела маркетинга отреагирует на приглашение на деловую беседу (догадывается ли об истинной причине)?
2. Какую цель я преследую, проводя деловую беседу?

3. Какое решение будет удовлетворительным для меня и начальника отдела маркетинга?

4. Какое решение будет неудовлетворительным для меня и начальника отдела маркетинга?

Предварительное обдумывание хода беседы.

1. Какие я задам вопросы?
2. Какие могут быть на них ответы?
3. Какие средства воздействия я использую, чтобы расположить собеседницу к себе, к откровенному разговору?
4. Какие решения приму, если начальник отдела маркетинга: а) согласится со всеми моими доводами;
 - б) будет отмалчиваться;
 - в) решительно возразит.
5. Какие меры я осуществлю в будущем в отношении начальника отдела маркетинга?

Задача начальника отдела маркетинга. На основании имеющейся информации нужно разработать модель своего поведения и рассуждений, продумывая следующие вопросы:

1. Какую цель преследует директор фирмы, приглашая на беседу?
2. Какую цель я буду преследовать?
3. Что хочу выяснить для себя?

Предварительное обдумывание хода беседы:

1. Какие я задам вопросы, если представится возможность?
2. Как себя вести, если руководитель фирмы при беседе со мной:
 - а) не примет никакого решения;
 - б) решительно возразит или будет разговаривать повышенным тоном;
 - в) будет иронизировать или проявит нескрываемое недоверие к моим словам;
 - г) будет отвлекаться на телефонные разговоры, подписать документов, диалоги с сотрудниками;
 - д) выразит желание, чтобы я оставила работу?

Ответы на все вопросы нужно дать в письменной форме, а затем обсудить на семинарском занятии.

Задача группы экспертов, анализирующих действия руководителя фирмы на семинарском занятии — оценить, как исполнитель справился с ролью руководителя фирмы и успешно ли провел деловую беседу.

1. Был ли готов директор фирмы к деловой беседе в соответствии с заданной ситуацией?
2. Сформулировал ли заранее четко и ясно цель беседы?
3. Правильно ли он начал беседу?
4. Что он сделал для создания атмосферы взаимопонимания и доверия?
5. Учитывал ли настроение и позицию начальника отдела маркетинга?
6. Последовательно ли шел к поставленной цели и придерживается ли разработанного плана?
7. Удержал ли инициативу?
8. Не попал ли под влияние начальника отдела маркетинга?
9. Кто из них больше говорил?
10. Кто лучше умеет слушать?
11. Дал ли какие-нибудь рекомендации начальнику отдела маркетинга?
12. Правильно ли принял решение?

13. Какое решение следовало принять?

14. Послужит ли такая беседа укреплению авторитета руководителя и установлению деловых товарищеских отношений?

Задача участников экспертной группы — проанализировать действия начальника отдела маркетинга; оценить, как исполнительница справилась с ролью начальника отдела маркетинга и было ли успешным ее участие в деловой беседе:

1. Была ли она готова к беседе по заданной ситуации?
2. Как отреагировала на сообщение о теме и цели беседы?
3. Достаточно ли корректно, исчерпывающе и ясно отвечала на вопросы или уходила от ответов?
4. Последовательно ли придерживалась выбранной позиции?
5. Как реагировала на вопросы и информацию директора фирмы?
6. Пыталась ли завладеть инициативой?
7. Кто из них больше говорил?
8. Кто лучше умел слушать?
9. Уместны ли были вопросы начальника отдела маркетинга руководителю фирмы?
10. Пыталась ли она расположить руководителя фирмы к себе?
11. Пыталась ли переменить тему разговора?
12. Сделала ли начальник отдела маркетинга какие-нибудь выводы?
13. Была ли полезна беседа для нее?

Эксперты оценивают действия исполнителей ролей по таким параметрам как:

- подготовка к деловой беседе;
- умение расположить собеседника к себе и создать доброжелательную атмосферу;
- умение вести диалог в ходе беседы;
- умение убеждать
- умение добиваться поставленных целей.

Действия исполнителей оцениваются в пятибалльной системе. В заключение эксперты дают общую оценку деловой беседе как методу управления, которая обсуждается в группе.

6.2.3. Примерные оценочные средства для проведения *рубежного* контроля

ТЕСТ

Задание

Порядковый номер задания	1
--------------------------	---

Коммуникация понимается как совместная деятельность участников коммуникации, в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними в рамках:	
	технократического подхода;
	деятельностного подхода;
	когнитивного подхода;
	мотивационного подхода.

Задание

Порядковый номер задания	2
--------------------------	---

Элемент коммуникативного процесса, выполняющий функцию генерации и передачи информации с целью оказания влияния, — это:

	отправитель;
	сообщение;
	канал;
	получатель.

Задание

Порядковый номер задания	3
--------------------------	---

Функция коммуникации, сущность которой заключается в обмене эмоциями между партнерами и изменении эмоционального состояния с помощью собственных переживаний и состояний:

	побудительная;
	координационная;
	эмотивная;
	преобразовательная.

Задание

Порядковый номер задания	4
--------------------------	---

Функция коммуникации, сущность которой заключается в осознании и фиксации своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества:

	контактная;
	информационная;
	перцептивная;
	статусная.

Задание

Порядковый номер задания	5
--------------------------	---

Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, составляет сущность:

	деловых коммуникаций;
	повседневных коммуникаций;
	межличностных коммуникаций;
	ритуальных коммуникаций.

Задание

Порядковый номер задания	6
--------------------------	---

Функция речи, которая связана с передачей знаний, от ношений, желаний и чувств:	
	сигнификативная функция;
	функция обобщения;
	регулятивная функция;
	функция коммуникации.

Задание

Порядковый номер задания	7
--------------------------	---

Принцип речевого воздействия, предполагающий учет культурно-образовательного уровня делового партнера или клиента, их жизненного и производственного опыта:	
	принцип доступности;
	принцип ассоциативности;
	принцип экспрессивности;
	принцип сенсорности.

Задание

Порядковый номер задания	8
--------------------------	---

Прикосновения и рукопожатия, поглаживания и похлопывания, объятия и поцелуи входят:	
	в визуальную систему;
	акустическую систему;
	тактильную систему;
	ольфакторную систему.

Задание

Порядковый номер задания	9
--------------------------	---

Функция невербальной коммуникации, сущность которой выражается в использовании невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми:	
	функция дополнения;
	функция опровержения;
	функция замещения;
	функция регулирования.

Задание

Порядковый номер задания	10
--------------------------	----

Дистанция в общении с человеком от 1,2 до 2,5 метра, которая устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком:	
	интимная;
	личная;
	социальная;
	публичная.

Задание

Порядковый номер задания	11
--------------------------	----

Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:	
	стереотипы;
	предвзятые представления;
	пренебрежение фактами;
	всё вышеперечисленное.

Задание

Порядковый номер задания	12
--------------------------	----

Установление сходства одного человека с другим:	
	рефлексия;
	эмпатия;
	стереотипизация;
	идентификация.

Задание

Порядковый номер задания	13
--------------------------	----

Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:	
	рефлексия;
	эмпатия;
	идентификация;
	стереотипизация.

Задание

Порядковый номер задания	14
--------------------------	----

Защитный механизм, проявляющийся в том, что собственные отрицательные качества человек бессознательно приписывает другому лицу, причем, как правило, в преувеличенном виде:	
	сублимация;
	компенсация;
	проекция;
	отрицание.

Задание

Порядковый номер задания	15
--------------------------	----

Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы:	
	суггестия;
	конформизм;
	нонконформизм;
	самоопределение.

Задание

Порядковый номер задания	16
--------------------------	----

Группа, нормы и правила которой служат для личности образцом:	
	малая группа;
	группа членства;
	большая группа;
	референтная группа.

Задание

Порядковый номер задания	17
--------------------------	----

Определите третью фазу деловой беседы:	
	опровержение доводов собеседника;
	аргументирование;
	передача информации;
	принятие решения.

Задание

Порядковый номер задания	18
--------------------------	----

Оптимальными днями для переговоров являются:	
	вторник, среда, четверг;
	понедельник, среда, пятница;
	вторник, четверг, пятница;
	понедельник, вторник, среда.

Задание

Порядковый номер задания	19
--------------------------	----

При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами:	
	жесткий подход;
	мягкий подход;
	принципиальные переговоры;
	позиционный торг?

Задание

Порядковый номер задания	20
--------------------------	----

К самому распространенному виду презентации по форме представления относятся:	
	настольная презентация;
	презентация в виде видеоролика;
	интерактивная презентация;
	мультимедийная презентация?

6.2.4. Примерные оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену по дисциплине «Деловые коммуникации»

Вопрос	Код компетенции (согласно РПД)
1. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.	ОПК-4
2. Особенности вербальной коммуникации.	ОПК-4
3. Структура и функции невербальной коммуникации.	ОПК-4
4. Психологические проблемы деловой коммуникации.	ОПК-4
5. Причины плохой коммуникации.	ОПК-4
6. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации.	ОПК-4
7. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации.	ОПК-4
8. Суггестия, конформизм, неконформизм в деловых коммуникациях.	ОПК-4
9. Защитные механизмы в деловой коммуникации.	ОПК-4
10. Деловая беседа, основные методы и техники аргументации.	ОПК-4
11. Деловые переговоры и дискуссии.	ОПК-4
12. Деловые совещания и собрания.	ОПК-4
13. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.	ОПК-4
14. Публичные выступления.	ОПК-4
15. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности.	ОПК-4
16. Учет типа темперамента в деловых коммуникациях.	ОПК-4
17. Проявление особенностей характера личности в деловых коммуникациях.	ОПК-4
18. Учет возрастных и гендерных особенностей личности.	ОПК-4
19. Учет национальных особенностей личности.	ОПК-4
20. Психологические типы деловых партнеров.	ОПК-4
21. Этические принципы деловых коммуникаций.	ОПК-4
22. Психологические приемы влияния на партнера.	ОПК-4
23. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы.	ОПК-4
24. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях.	ОПК-4
25. Этические особенности восприятия информации в деловых коммуникациях.	ОПК-4
26. Этикет деловых коммуникаций.	ОПК-4
27. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.	ОПК-4
28. Организация делового завтрака, обеда и ужина.	ОПК-4
29. Психологические аспекты имиджа делового человека.	ОПК-4
30. Принципы успешной организации времени делового человека.	ОПК-4

Задания (оценочные средства), выносимые на экзамен

Задания для оценки уровня сформированности компетенции «ОПК-4».

Задание 1. Прочитайте данный материал. Отметьте знаками (+) и (-) действия, которые способствуют успеху переговорного процесса или, напротив, мешают ему.

Действия участников переговорного процесса	Оценка действий
1. Создать благоприятный психологический климат.	
2. Говорить меньше, больше слушать партнера.	
3. Не перебивать говорящего.	
4. Говорить спокойно, уверенно.	
5. Следить за мимикой, жестами, интонацией.	
6. Выражать одобрительное отношение к партнеру.	
7. Улыбаться.	

Задание 2. Прочитайте данный материал. Отметьте, какая позиция и какие действия участников совещания являются **конструктивными (к)**, а какие – **деструктивными (д)**.

Позиция и действия участников делового совещания	Оценка позиций и действий
1. Негативное отношение к отдельным участникам совещания.	
2. Проявление инициативы, заинтересованности в решении поставленных вопросов.	
3. Сообщение или запрос новой информации.	
4. Активный поиск новых подходов.	
5. Демонстрация собственной значимости.	
6. Внесение предложений, промежуточных вариантов решения.	
7. Оценка проблемы, умение сопоставлять факты, анализировать их, делать выводы.	
8. Апелляция к чувствам участников совещания в поисках сторонников вашей позиции.	
9. Тяга к спорам и конфликтам.	

Задание 3. Прочитайте данный материал. Какие из названных речевых действий способствуют успеху деловой беседы (**отметьте их знаком +**), а какие мешают ему (**отметьте их знаком –**).

Речевые действия участников деловой беседы	Оценка этих действий
1. Проявлять терпение и доброжелательность.	
2. Резко обрывать беседу.	
3. В беседе учитывать психологическое состояние партнера и психологический тип его личности.	
4. Вторгаться в личную жизнь партнера.	
5. Благодарить партнеров за беседу.	
6. Выражать надежду на дальнейшее сотрудничество.	
7. Давать собеседнику преимущество в разговоре.	
8. Сохранять ровный тон в процессе беседы.	
9. Говорить о партнере в третьем лице (в его присутствии).	

Задание 4. Аргументы, используемые партнерами во время беседы, могут быть сильными и слабыми. Сильные аргументы отметьте знаком **плюс (+)**, а слабые – знаком **минус (-)**.

Аргументы, используемые партнерами в беседе	Оценка аргументов
1. Нормативные документы.	
2. Аргументы на основе догадок.	
3. Неполная статистическая информация.	
4. Заключение экспертов.	
5. Авторитетная статистическая информация.	
6. Цитаты из книг авторитетных авторов.	
7. Ссылки на малоизвестные источники.	

Задание 5. Выберите правильные словосочетания из данных ниже.

1. Представить слово	(кому)
2. Предоставить слово	
3. Представляемые	(льготы)
4. Предоставляемые	
5. Представилась	(возможность)
6. Предоставилась	
7. Представить	(отчет)
8. Предоставить	
9. Представить	(ссуду)
10. Предоставить	
11. Ни на чем не обоснованное	(решение)
12. Ни на чем не основанное	

Задание 6. Определите из какого Я-состояния происходят следующие суждения.

Суждения	Род.	Взр.	Дитя
1. Самое отвратительное, что твои собственные дети называют тебя «рабом капитализма», который всю свою трудовую жизнь не может делать того, чего хочет			
2. Очень хорошо, что вы хотите послать меня на курсы. Однако что дадут мне знания об эффективном стиле руководства, пока наш авторитетный босс все определяет единолично?			
3. Я надеюсь, что вы запретите этим девчонкам появляться на работе в мини-юбках!			
4. Хорошо Елене! Ее так часто направляют в командировки, что она может жить только за счет командировочных!			
5. Если бы у шефа было чувство собственного достоинства, он был бы менее авторитарен!			
6. Я учился еще на фирме родителей. Если бы я так неаккуратно заполнил журнал, отец хорошенько надавал бы мне!			
7. В понедельник придет новый конструктор. Перво-наперво он нарушит весь сложившейся порядок, а вот сделает ли он еще что-нибудь — посмотрим...			
8. Уже в течение трех недель я выполняю в отделе самую черную работу. И думаете, старик хоть раз похвалил меня за это?			
9. На 2012/13 хозяйственный год вы запланировали рост оборота на 12%. На самом деле он оказался равным 5%.			

Задание 7. Прочитайте данный материал, в котором рассматриваются психологические типы людей, участвующих в переговорах, деловых беседах и совещаниях. Какими способами можно воздействовать на людей разных психологических типов для успеха деловых встреч?

Психологические типы людей, участвующих в деловых встречах.	Действия ведущего деловую встречу
1. «Спорщик». Готов спорить по самым незначительным вопросам	1.
2. «Позитивист». Добродушен, стремится оказывать поддержку в спорных вопросах.	2.
3. «Всезнайка». Информирован по всем вопросам.	3.
4. «Болтун». Всех перебивает, превращает совещание в театр одного актера.	4.

Задание 8. Прочитайте данный материал. Отметьте, какие действия ведущего способствуют ходу делового совещания (+), а какие – препятствуют (–).

Действия ведущего деловое совещание	Оценка действий ведущего
1. Четко определить регламент обсуждения тех или иных вопросов.	
2. Создать доброжелательную атмосферу.	
3. Найти время для неформального выступления.	
4. Выражать уважение ко всем выступающим.	
5. Не допускать перехода на личности.	
6. Четко определить предмет обсуждения.	
7. Поддерживать и стимулировать выступающих.	
8. Перебивать выступающих.	

Задание 9. Определите содержание каждого из законов аргументации, используя материал, данный справа.

Законы аргументации	Содержание законов аргументации
I. Закон встраивания.	1. Не допускайте неэтичного поведения: агрессии, высокомерия, обмана.
II. Закон минимизации аргументов.	2. Демонстрируйте уважение к партнеру.
III. Закон объективности и доказательности.	3. Не стремитесь быстро переубедить партнера, действуйте постепенно и последовательно.
IV. Закон диалектичности (единства противоположностей).	4. Отмечайте плюсы и минусы своих доказательств.
V. Закон демонстрации уважения и равенства.	5. Используйте доказательства, которые принимает ваш собеседник. Не путайте факты и мнения.
VI. Закон постепенности.	6. Число аргументов следует ограничить до 3-4.
VII. Закон этичности.	7. Аргументы следует встраивать в логику рассуждений партнера.
VIII. Закон объективности и доказательности.	8. Не стремитесь быстро переубедить партнера, действуйте постепенно и последовательно.

Задание 10. Переформулируйте закрытые вопросы в открытые.

Закрытые вопросы	Открытые вопросы
Вы знаете о нашей компании?	
Легко ли входите в новый коллектив?	
Вам нравится ваша специальность?	
Вы знакомы с требованиями, предъявляемыми к кандидатам на эту должность?	

Задание 11. Сопоставьте типы темперамента с типами нервной системы.

Тип темперамента	Тип нервной системы
1) холерик	а) слабый
2) сангвиник	б) сильный неуравновешенный
3) флегматик	в) сильный уравновешенный подвижный
4) меланхолик	г) сильный уравновешенный инертный

Задание 12. Определите, какой вид дистанции характеризует каждый из приведенных в таблице типов общения, и заполните таблицу.

Тип общения	Вид дистанции
1. Официальное общение, общение с людьми, которых не очень хорошо знают	
2. Выступление перед различными аудиториями	
3. Общение самых близких людей	
4. Общение со знакомыми людьми	

Задание 13. Прочитайте данный материал, в котором рассматриваются психологические типы людей, участвующих в переговорах, деловых беседах и совещаниях. Какими способами можно воздействовать на людей разных психологических типов для успеха деловых встреч?

Психологические типы людей, участвующих в деловых встречах.	Действия ведущего деловую встречу
1. «Трус». Не уверен в себе, застенчив, больше молчит.	1.
2. «Не проявляющий интереса». Демонстрирует свое безразличие.	2.
3. «Почемучка». Задаёт много вопросов	3.
4. «Важная птица». Демонстрирует свое превосходство, свою исключительность	4.

Задание 14. Сопоставьте типы темперамента с их характеристиками:

Тип темперамента	Характеристика
1) холерик	а) монотонная, медленная речь б) сильные, но кратковременные эмоциональные реакции
2) сангвиник	в) затруднения в установлении контактов, замкнутость г) быстрая и легкая адаптация к меняющимся условиям
3) флегматик	д) отступление от цели при появлении препятствий е) громкая, выразительная, плавная речь
4) меланхолик	ж) спокойствие и хладнокровие з) повышенная агрессивность

Задание 15. Какие из данных особенностей характеризуют человека как *личность*, а какие как *индивида*? Выпишите слова в две группы.

Целеустремленность, упрямство, вспыльчивость, вдумчивость, высокая эмоциональность, стабильность, ригидность, старательность, трудолюбие, приятный голос, черные глаза, познавательная активность, хороший слух, критичность ума, внимательность, прекрасная дикция, средний рост, артистичность.

Личность	Индивид

Задание 16. Прочитайте данный материал. Отметьте знаками (+) и (–) действия, которые *способствуют* успеху переговорного процесса или, напротив, *мешают* ему.

Действия участников переговорного процесса	Оценка действий
1. Избегать критики и грубости в адрес партнера.	
2. Быть терпеливым.	
3. Не делать поспешных выводов.	
4. Не втягиваться в спор.	
5. Борьбаться за преимущество в разговоре, говорить подробно и долго	
6. Не следить специально за своей речью: вас и так поймут	
7. Следить не за основной мыслью партнера, а за частностями: частности тоже важны.	
8. Не выражать одобрительного отношения к партнеру – пусть ваше мнение останется неизвестным.	

Задание 17. Прочитайте данный материал. Какие действия соответствуют методу *принципиальных переговоров (п.п)*, а какие – методу *позиционного торга (п.т)*.

Действия участников переговоров	Методы, к которым относятся данные действия
1. Разработайте взаимовыгодные варианты.	
2. Стремитесь к тому, чтобы результат переговоров основывался на объективной оценке.	
3. Отклоняйте нереалистичные предложения.	
4. Начинайте переговоры с позиций, которые у партнера не вызывают возражений.	
5. Решайте проблемы, а не разбирайтесь с партнерами.	
6. Предложите несколько вариантов решения проблемы.	
7. Поощряйте критику в свой адрес, стараясь направить ее в конструктивное русло.	
8. Используйте в диалоге вопросы, а не утверждения, поскольку последние вызывают сопротивление.	
9. Развивайте идеи, в которых наметилась тенденция к соглашению.	

Задание 18. Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Деловая коммуникация	правила, формы и методы общения
2. Монолог	самый массовый вид взаимодействия людей
3. Коммуникация	продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений
4. Диалог	продолжительное высказывание одного лица
5. Полилог	взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками
6. Деловой разговор	как форма делового общения может включать элементы монолога и диалога
7. Деловая беседа	разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения
8. Интервью	кратковременный контакт, преимущественно на одну тему

Задание 19. Исключите лишнее слово:

1. идентификация, эмпатия, рефлексия, аффект
2. заражение, сохранение, внушение, убеждение
3. переговоры, беседа, игра, совещание
4. предупреждение, повтор, цитирование, опрос
5. менторский, конфронтационный, авторитарный, информационный
6. деятельность, ассоциативность, экспрессивность, интенсивность
7. конкуренция, интроверсия, уклонение, приспособление

Задание 20. Отметьте, какие действия ведущего **способствуют** ходу делового совещания (+), а какие – **препятствуют** (-).

Действия ведущего деловое совещание	Оценка действий ведущего
1. Навязывать свою точку зрения.	
2. Не допускать отклонения от обсуждаемых вопросов.	
3. Публично демонстрировать некомпетентность выступающих.	
4. Не сдерживать свое раздражение, критикуя выступающих.	
5. Требовать от выступающих открытого признания их ошибок.	
6. Свободно пользоваться критическими замечаниями.	
7. Внимательно выслушивать выступающих.	
8. Поддерживать визуальный контакт.	

Задание 21. Какие действия соответствуют методу **принципиальных переговоров (п.п)**, а какие – методу **позиционного торга (п.т)**.

Действия участников переговоров	Методы, к которым относятся данные действия
1. Стремиться к абсолютному выигрышу, реализуйте принцип «все или ничего».	
2. Проявляйте неуступчивость.	
3. Завышайте первоначальные требования.	
4. Вступайте в конфронтацию.	
5. Делайте только то, что обеспечивает максимум собственной выгоды.	
6. Контратакуйте партнера.	
7. Придайте переговорам конструктивный характер.	
8. Разграничьте участников переговоров и предмет переговоров.	
9. Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях.	

Задание 22. Проанализируйте приведенные в таблице цели коммуникаций в организации. Определите, какие из них ставят перед собой **нисходящие, восходящие, горизонтальные** и **диагональные** коммуникации, и заполните таблицу.

Цели коммуникаций	Виды коммуникаций
1. Разрешение межгрупповых конфликтов в организации	
2. Изучение мнения коллектива по интересующей проблеме	
3. Обмен информацией	
4. Обеспечение социальной поддержки подчиненных	
5. Инструктирование по выполнению работы	
6. Разрешение внутригрупповых конфликтов	
7. Повышение оперативности решения проблем	

Задание 23. Отметьте особенности, характеризующие **авторитарный (а)** и **демократический (д)** стили руководства деловыми совещаниями.

Особенности руководства деловыми совещаниями	Стиль руководства
1. Учитывается мнение все участников совещания.	
2. Свободный обмен мнениями.	
3. Участники не высказывают своего мнения.	
4. Участники только задают вопросы	
5. Решение принимают общим голосованием.	
6. Руководитель объявляет свое решение.	

Задание 24. Отметьте знаками (+) и (-) действия, которые способствуют успеху переговорного процесса или, напротив, мешают ему.

Действия участников переговорного процесса	Оценка действий
1. Избегать эмоционального взрыва.	
2. Отвечать на враждебные и критические замечания партнера, поскольку этим можно показать свою принципиальность.	
3. Не отказываться от ответа «ударом на удар».	
4. Поддерживать контакт глазами.	
5. Внимательно слушать партнера.	
6. Переговариваться с другими участниками переговоров во время выступления партнера, желая сберечь свое время.	
7. Перебивать говорящего, желая зафиксировать свою позицию.	

Задание 25. Аргументы, используемые партнерами во время беседы, могут быть сильными и слабыми. **Сильные** аргументы отметьте знаком плюс (+), а **слабые** знаком минус (-).

Аргументы, используемые партнерами в беседе	Оценка аргументов
1. Точно установленные факты.	
2. Общепринятые и общеизвестные положения и ситуации.	
3. Аналогии.	
4. Непоказательные примеры.	
5. Доводы личного характера.	
6. Афоризмы.	
7. Законы.	

Задание 26. Какие из названных речевых действий **способствуют** успеху деловой беседы (отметьте их знаком +), а какие **мешают** ему (отметьте их знаком –).

Речевые действия участников деловой беседы	Оценка этих действий
1. Избегать извинений.	
2. Говорить теплые слова, улыбаться, не отказываться от шутки.	
3. Делать преждевременные выводы.	
4. Давать непрошенные советы.	
5. Перебивать собеседника.	
6. Превращать беседу в монолог.	
7. Уметь подбирать нужные слова, ориентируясь на собеседника и ситуацию.	
8. Исключить бестактность и неуважение к партнеру.	
9. Вести разговор в назидательном, поучительном тоне.	

Задание 27. В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку.

Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность у своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

Родитель	Взрослый	Ребенок

Задание 28. Вы получили приглашение на международный симпозиум, и собираетесь принять в нем участие. Какие коммуникационные проблемы могут возникнуть у Вас в этой связи? Заполните следующую таблицу.

Барьеры	Возможные причины	Практическое следствие (в чем может проявиться)
1. Смысловые		
2. Организационные		
3. Индивидуальные		
4. Культурные		
5. Экономические		
6. Технологические		

Задание 29. Определите, для какого типа общения характерны приведенные в таблице расстояния между общающимися, и заполните таблицу.

Расстояние между общающимися	Тип общения
1. 50-120 см	
2. Свыше 350 см	
3. 120-350 см	
4. 15-50см	

Задание 30. Проанализируйте приведенные в таблице цели коммуникаций в организации. Определите, какие из них ставят перед собой **нисходящие**, **восходящие**, **горизонтальные** и **диагональные** коммуникации, и заполните таблицу.

Цели коммуникаций	Виды коммуникаций
1. Постановка задач исполнителям	
2. Координация работ подразделений аппарата управления	
3. Получение достоверной информации о конечных результатах работы	
4. Интеграция усилий подразделений аппарата управления для решения комплексных проблем	
5. Обеспечение обратной связи о полученных заданиях	
6. Обеспечение обратной связи для оценки результатов работы	
7. Эффективное использование всех видов ресурсов в организации	

Задачи для оценки уровня сформированности компетенции «ОПК-4».

Задача 1.

В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова».

Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

Задача 2.

Вы – менеджер предприятия и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другого предприятия по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписываете» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза.

1. *Что означает данная поза?*
2. *Какова может быть причина такого поведения партнера?*
3. *Какие действия Вы предпримете?*

Задание 3.

Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

1. *Кассир.* А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?
Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.
2. *Голубева.* Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные.
Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.
3. *Иванов.* Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!
Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

Задание 4.

Руководство предприятия поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме того, они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы.

Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?

Задание 5.

Елена Петровна Федосеева работает в отделе регионального министерства под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее подруга спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе министерства».

Елена Петровна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме в министерство мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

1. *Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?*
2. *Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?*
3. *Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?*
4. *Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?*

Задание 6.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь.

Ответьте на вопрос: что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Задание 7.

Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу очень хорошо и, практически, незаменим; когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо, однако знаете, что это бесчувственный человек и никакие гуманитарные проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались вне формальной беседы с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только план и прибыль. Ответьте на вопросы:

1. *Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом?*
2. *Какие действия вы должны предпринять в подобной ситуации?*

Задание 8.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное,

быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что необходимо сделать для изменения сложившейся ситуации?

Задание 9.

Подчиненный вам сотрудник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Как необходимо вести себя в отношении данного сотрудника?

Задание 10.

В персидском языке значение слово «посредник» состоит в определении им непрощенного и назойливого человека.

Когда в 1980 г. Генеральный секретарь ООН К. Вальдхайм прибыл, чтобы вести переговоры о захваченных в качестве заложников сотрудниках посольства США в Тегеране, он сказал, что приехал в качестве посредника для выработки компромисса. Через час после телепередачи его машину забросали камнями разгневанные иранцы.

Какую ошибку вы видите в высказывании Вальдхайма?

Какие рекомендации по исправлению положения в свете возникшего непонимания вы предложили бы?

Какого рода барьеры, на ваш взгляд, возникли между контактирующими сторонами в данной ситуации?

Задание 11.

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости.

Какие замечания, и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задание 12.

Вы критикуете одну своих сотрудниц, она реагирует очень эмоционально. В процессе бесед приходится постоянно свертывать беседу и не доводить разговор до конца. После последних, сделанных вами замечаний – она расплакалась.

Как необходимо построить беседу, чтобы довести до нее свои соображения?

Задание 13.

Диалог торгового представителя (ТП) с Закупщиком (З).

ТП: Я вам хочу предложить наш продукт. Перед вами коммерческое предложение.

З: Да.

ТП: Для начала мы вам предложим стартовые условия, но, если проработаем три месяца, отсрочку увеличим.

З: Продолжайте.

ТП: Мы можем еще и скидку дать, и продвижение.

З: Да-да.

ТП: А еще — бесплатная доставка.

Оцените ситуацию. Что происходит, когда оппонент молчит и внимательно слушает?

Задание 14.

Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

1. *Жена.* Сходи, погуляй с Джерри. Заодно зайдешь за хлебом.

Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

2. *Иванов.* После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово!

Петров. Отлично!

3. *Иванов.* Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид?

Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

Задание 15.

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

Задание 16.

Объясните, почему приведенные фразы не стоит употреблять при разговоре по телефону.

Предложите свои варианты ответов.

1. Декан еще обедает и не может подойти к телефону. Что ему передать?

2. Я не знаю где бухгалтер. Оставьте свой телефон, я передам, чтобы она вам позвонила.

3. Преподаватель ушел сегодня почему-то рано. Может, ему что-то передать?

4. Преподаватель на семинаре. Нечего звонить в рабочее время.

5. У меня сейчас совещание. Звоните позже.

6. Менеджер по продажам уже ушел. Ничем не могу вам помочь.

Задание 17.

Преподаватель из России приехал читать лекции в одну из стран Юго-Восточной Азии. Его удивило то, что студенты на лекциях не смотрят преподавателю в глаза. Он интерпретировал это как отсутствие интереса к своему предмету и уровню преподавания.

В чем, по-вашему, причина такого поведения студентов?

Задание 18.

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?

Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?».

Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

Задание 19.

Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Каждый претендент отличается следующими качествами:

Первый стремится к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, создать на работе атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно.

Второй часто предпочитает в интересах дела идти на обострение отношений, «невзирая на лица», отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело.

Третий работает строго по правилам, всегда аккуратен в выполнении своих должностных обязанностях, требователен к подчиненным.

Четвертый отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели, всегда доводит дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с подчиненным.

Какого претендента Вы выберете? Аргументируйте свой выбор.

Задание 20.

Представьте, что Вы попали на прием к своему руководителю, чтобы он Вам подписал заявление на очередной оплачиваемый отпуск.

Вы вошли, а он несколько секунд продолжает рассматривать бумаги у себя на столе. Затем смотрит на часы и говорит отчужденным невыразительным голосом: «Чем могу быть вам полезен?».

Объясните, на что указывают невербальные средства, которые он использует.

С какой интонацией Вы зададите ему вопрос об отпуске? Как Вы думаете, будет ли подписано заявление на отпуск?

Задание 21.

С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на семинарах, занижает оценки за ответы. Год назад студент оказался в одной очереди с преподавателем на прием к врачу (тогда они были не знакомы), где между ними произошел инцидент по причине недопонимания времени приема. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.

1. Определите, какие правила установления психологического контакта нарушает преподаватель.

2. Предположите возможные барьеры, препятствующие их общению.

3. Какие факторы повлияли на процесс общения.

Задание 22.

Азиатским студентам, приехавшим учиться в американский вуз, необходимо было построить индивидуальный график обучения. Они были удивлены тем, как легко американские коллеги принимают самостоятельные решения о выборе предметов, ни с кем не советуясь. Азиатские студенты напротив, постоянно обращались за помощью и поддержкой к куратору курса.

Почему? Обоснуйте свой ответ.

Задание 23.

Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

1. *Иванов.* Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась!

Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.

2. *Преподаватель.* Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?

Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

3. *Кассир.* А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?

Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

Задание 24.

Во время совещаний отдела его руководитель Александр, будучи по натуре креативным человеком и получая удовольствие от генерации идей, нередко высказывал свои идеи одним из первых. Однако как-то он обратил внимание, что некоторые участники совещаний в ходе дискуссии никогда не высказывают идей, отличающихся от тех, что он предложил, но в то же время высказывают достаточно интересные мысли при встречах тет-а-тет, когда он их об этом просит. Александр задумался: в чем дело, почему одни и те же люди в одних случаях достаточно активны и креативны, а в других – абсолютно пассивны и склонны к конформизму. Найдя ответ на этот вопрос, Александр кардинально поменял свой подход к проведению совещаний.

Каков был ответ и что именно изменил Александр?

Задание 25.

Вам предлагается выбрать себе заместителя. Кандидаты отличаются друг от друга следующими особенностями взаимоотношений с вышестоящим начальником:

Первый быстро соглашается с мнением или распоряжением начальника, стремится четко, безоговорочно и в установленные сроки выполнять все его задания.

Второй делает то же самое, но только в том случае, если руководитель авторитетен для него.

Третий обладает богатым профессиональным опытом и знаниями, хороший специалист, умелый организатор, но неуживчив, труден в контакте.

Четвертый очень опытный и грамотный специалист, но любит самостоятельность и независимость в работе, не терпит, когда ему мешают.

Какого претендента Вы выберете? Аргументируйте свой выбор.

Задание 26.

Прочтите отрывок, герои которого — врачи, спасшие безнадежную пациентку, — собираются на телевизионную пресс-конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной -(мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие

аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.

«...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. На ряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, — это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару.

...Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз.

...Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения». (М. Палмер).

Задание 27.

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?».

Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

2. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!

Задание 28.

Ознакомьтесь с ситуацией и ответьте на вопросы. Александр, преуспевающий бизнесмен, приехал на встречу со своим школьным другом Владимиром на 10 минут раньше времени. Друзья не виделись почти пять лет.

В приемной (Владимир возглавлял небольшой банк) Александра встретила обаятельная секретарша. "Владимир Иванович ждет вас, – сказала она. – Но в настоящий момент он говорит по телефону. Пока линия на селекторе не погасла, я предложу вам чай или кофе. Вы можете расположиться в этом кресле и полистать газеты и журналы".

Телефонный разговор затянулся. Когда через полчаса Владимир вышел из кабинета, что приветствовать друга, Александр выглядел обиженным и не старался этого скрывать.

Обращаясь к хозяину, он сказал: «Вова! Уж если ты не мог закончить разговор, когда я пришел, то хотя бы пригласил меня в кабинет. Друзьям "крутость" не показывают. Я ведь могу и обидеться».

1. Как вы считаете, имел ли Александр основания для обиды? Прокомментируйте свой ответ.

2. К какому типу деловой культуры (в отношении времени) принадлежат, по вашему мнению, Владимир и Александр?

Задание 29.

Мария – сотрудница медицинского центра. Она оканчивает аспирантуру, ее профессионализм высоко ценят в коллективе. Медицинский центр расширяется, и Мария предлагает главврачу центра взять на работу свою подругу Людмилу. Собеседование

главврача с Людмилой, начавшись с сугубо профессиональных вопросов, очень быстро перешло в душевный разговор о «жизни» (воспоминание о годах учебы, поиск возможных общих знакомых в медицинских кругах, проблемы «отцов и детей» и т.п.). В итоге главврач принял решение о приеме Людмилы на работу.

Какие из механизмов и эффектов социальной перцепции повлияли на решение главврача?

Задание 30.

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?

Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

Методические материалы по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по изучению дисциплины «Деловые коммуникации» представляет собой комплекс рекомендаций и объяснений, позволяющих обучающимся оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины.

В структуре учебного плана бакалавров направления 38.03.04 – «Государственное и муниципальное управление» значительное время отводится на самостоятельное изучение данной дисциплины. В рабочей программе по данной дисциплине приведено примерное распределение часов аудиторной и внеаудиторной нагрузки по различным темам данной дисциплины.

Для успешного усвоения данной дисциплины обучающийся должен:

1. Прослушать курс лекций по данной дисциплине.
2. Выполнить все задания, рассматриваемые на практических занятиях.
3. Выполнить все домашние задания, получаемые от преподавателя.
4. Подготовить к экзамену.

Словарь терминов обучающийся может пополнять в ходе изучения дополнительной литературы или вносить в него те термины, которые вызывают у него затруднения в усвоении. При подготовке к экзамену особое внимание следует обратить на следующие моменты:

1. Выучить определения всех основных понятий.
2. Проверить свои знания с помощью примерных тестовых заданий.

Методические рекомендации по освоению лекционного материала по дисциплине для обучающихся

Занятия лекционного типа дают обучающимся систематизированные знания о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины «Деловые коммуникации».

На лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. При этом обучающиеся должны вести конспект дисциплины. Если обучающийся проявляет недопонимания по какой-либо части предмета, то ему следует задать вопрос преподавателю. Также в процессе лекционных занятий обучающимся необходимо выполнять в конспектах задания, которые предлагает преподаватель в процессе подачи теоретического материала.

Методические рекомендации по подготовке обучающихся к семинарским занятиям по дисциплине

Для успешного усвоения дисциплины «Деловые коммуникации» обучающийся должен систематически готовиться к семинарским занятиям. Для этого необходимо:

- 1) познакомиться с планом семинарского занятия;
- 2) изучить соответствующие вопросы в конспекте лекций;
- 3) ответить на вопросы, вынесенные на обсуждение;
- 4) систематически выполнять задания преподавателя, предлагаемые для выполнения во внеаудиторное время.

В ходе семинарских занятий обучающиеся под руководством преподавателя могут рассмотреть различные точки зрения специалистов по обсуждаемым проблемам. Продолжительность подготовки к семинарскому занятию должна составлять не менее того объема, что определено тематическим планированием в рабочей программе.

Семинарские занятия по дисциплине «Деловые коммуникации» могут проводиться в различных формах:

- 1) устные ответы на вопросы преподавателя по теме семинарского занятия;
- 2) письменные ответы на вопросы преподавателя;
- 3) групповое обсуждение той или иной проблемы под руководством и контролем преподавателя;
- 4) заслушивания и обсуждение сообщений.

Подготовка к семинарским занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Для получения более глубоких знаний обучающимся рекомендуется изучать дополнительную литературу (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся (далее самостоятельная работа обучающихся) – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Цель самостоятельной работы обучающихся – научить осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, заложить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы привить умение в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию.

Целью самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности государственного служащего, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа обучающихся способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению различных проблем.

Объем самостоятельной работы обучающихся определяется ФГОС и обозначен в данной рабочей программе.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося и определяется учебным планом. Для успешной организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность обучающихся к самостоятельной работе по данной дисциплине и высокая мотивация к получению знаний;
- наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
- регулярный контроль качества выполненной самостоятельной работы (проверяет преподаватель во время семинарских занятий и консультаций);
- консультационная помощь преподавателя (проводится по расписанию, составленному на кафедре и утвержденному заведующим кафедрой).

При изучении каждой дисциплины организация самостоятельной работы обучающихся должна представлять единство трех взаимосвязанных форм:

1. Внеаудиторная самостоятельная работа.
2. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя.

3. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Виды внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся:

- подготовка сообщений;

- подбор и изучение литературных источников;
- поиск и анализ информации по заданной теме;
- анализ научной статьи;
- анализ статистических данных по изучаемой теме и др.

Виды аудиторной самостоятельной работы:

- во время лекции обучающиеся могут выполнять самостоятельно небольшие задания: решать несложные задачи, приводить примеры, дополнять классификации и т.д.;
- на семинарских занятиях обучающиеся самостоятельно решают задачи, заполняют таблицы, конспектируют главное из выступлений других обучающихся, выполняют тестовые задания и т.д.

Вид творческой самостоятельной работы:

- обучающиеся могут выбрать тему из предложенных по теме дисциплины, и подготовить сообщение на заданную тему;
- обучающийся может предложить свою тему, заинтересовавшую его, и подготовить сообщение.

Все виды активности преподаватель фиксирует в течение семестра и обязательно учитывает при оценке знаний обучающегося по данной дисциплине.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

Готовиться к экзамену необходимо последовательно, с учетом контрольных вопросов, предложенных в программе дисциплины «Деловые коммуникации». Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующей теме учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить соответствующие разделы рекомендованной литературы. Работу над темой можно считать завершённой, если вы сможете ответить на все контрольные вопросы и дать определение понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это позволит сэкономить время для подготовки непосредственно перед экзаменом за счет обращения не к литературе, а к своим записям.

При подготовке необходимо выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем.

Нельзя ограничивать подготовку к экзамену простым повторением изученного материала. Необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания за счет новых идей и положений.

6.4. Критерии оценки уровня и степени овладения обучающимся, заявленных в РПД образовательных результатов

6.4.1. Критерии оценивания ТЕСТОВ, ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ И СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

% правильных ответов	Оценка по традиционной системе
90-100	Отлично
75-89	Хорошо
60-74	Удовлетворительно
0-59	Неудовлетворительно

6.4.2. Критерии оценивания ПО УСТНОМУ ОПРОСУ

Оценка	Критерии оценки
«отлично»	Выставляется, если обучающийся раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию данного предмета как учебной дисциплины; отвечал самостоятельно без наводящих вопросов преподавателя; успешно ответил на тестовые задания, правильно и обоснованно решил ситуационные задачи, продемонстрировал умение заполнять документацию (отчетные и учётные формы). Возможны одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые обучающийся легко исправил по замечанию преподавателя.
«хорошо»	Выставляется, если ответ обучающегося удовлетворяет в основном требованиям на отметку «отлично», но при этом имеет место один из недостатков: допущены одна - две неточности при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух неточностей при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.
«удовлетворительно»	Выставляется если - неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, имеются ошибки при ответах на тесты, неточности в решении ситуационных задач, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала, определенного учебной программой дисциплины.
«неудовлетворительно»	Выставляется в случаях, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или неполное понимание обучающимся большей или наиболее важной части учебного материала; допущены грубые ошибки при ответах на вопросы собеседования, неправильно решены ситуационные задачи, допущены ошибки в ответах на тесты, не продемонстрировано умение заполнения документации; допущены ошибки в определении понятий при использовании специальной терминологии в рисунках, схемах, выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

6.4.3. Критерии оценивания ПРЕЗЕНТАЦИИ

<i>Создание слайдов</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
Использование дополнительных эффектов Power Point (смена слайдов, звук, графики)	5
Достаточное количество слайдов (не менее 10)	10
Титульный лист с информационным заголовком	5
Заключительный слайд	5
Содержание	
Наличие иллюстраций (графики, табл. и т.д.)	5
Информация представлена с научной точки зрения, основана на объективных данных	10
Выводы, обоснованы, базируются на доказательной базе	10
Организация	
Текст хорошо написан и сформулирован, структурирован, изложение доступное и ясное	5
Информация изложена грамотно	10
Слайды представлены в логической последовательности	5
Оформление презентации, дизайн	5
Общие баллы	75
Итоговая оценка	

Форма оценивания:

«отлично» - 60 -75

«хорошо» - 40 -55

«удовлетворительно» - 30 -35

«неудовлетворительно» - менее 0

6.4.4. Критерии оценки ДЕЛОВОЙ ИГРЫ

«отлично»	выставляется, если выводы участников деловой игры аргументированы; участники игровых команд вовремя проведения игры были корректны;
«хорошо»	выставляется, если выводы участников деловой игры недостаточно аргументированы;
«удовлетворительно»	выставляется, если выводы участников деловой игры неаргументированные; участники игровых команд вовремя проведения игры были некорректны.

6.4.5. Критерии оценки РЕФЕРАТА или ДОКЛАДА

Оценка	Критерии оценки
«отлично»	оцениваются доклады или реферата, содержание которых основано на глубоком и всестороннем знании темы, изученной литературы, изложено логично, аргументировано и в полном объеме. Основные понятия, выводы и обобщения сформулированы убедительно и доказательно;
«хорошо»	оцениваются доклады или рефераты, основанные на твердом знании исследуемой темы. Возможны недостатки в систематизации или в обобщении материала, неточности в выводах. Студент твердо знает основные категории, умело применяет их для изложения материала.
«удовлетворительно»	оцениваются доклады или рефераты, которые базируются на знании основ предмета, но имеются значительные пробелы в изложении материала, затруднения в его изложении и систематизации, выводы слабо аргументированы, в содержании допущены теоретические ошибки;
«неудовлетворительно»	оцениваются доклады или рефераты, в которых обнаружено неверное изложение основных вопросов темы, обобщений и выводов нет. Текст реферата целиком или в значительной части дословно переписан из первоисточника без ссылок на него.

Критерии оценки по промежуточной аттестации

6.4.6. Критерии оценивания по УСТНОМУ ОПРОСУ

Оценка	Критерии оценки
«отлично»	выставляется обучающийся, обнаружившему всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой; как правило, оценка «отлично» выставляется усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины и их значение для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.
«хорошо»	выставляется обучающийся, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющему предусмотренные в программе задания, усвоившему основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающийся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.
«удовлетворительно»	выставляется обучающийся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомому с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающийся, допустившим погрешности в ответе на зачете и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
«неудовлетворительно»	выставляется обучающийся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающийся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

6.4.7. Критерии оценки по ПРАКТИЧЕСКИМ НАВЫКАМ И УМЕНИЯМ

Оценка	Критерии оценки
«отлично»	обучающийся обладает системными теоретическими знаниями (знает методику выполнения расчетов, нормативов практических навыков, проч.), без ошибок самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений;
«хорошо»	обучающийся обладает теоретическими знаниями (знает методику выполнения расчетов, нормативов практических навыков, и проч.), самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений, допуская некоторые неточности (малосущественные ошибки), которые самостоятельно обнаруживает и быстро исправляет;
«удовлетворительно»	обучающийся обладает удовлетворительными теоретическими знаниями (знает основные положения методики выполнения расчетов, нормативов практических навыков, проч.), демонстрирует выполнение практических умений, допуская некоторые ошибки, которые может исправить при коррекции их преподавателем;
«неудовлетворительно»	обучающийся не обладает достаточным уровнем теоретических знаний (не знает методику выполнения расчетов, нормативов практических навыков, и проч. и/или не может самостоятельно продемонстрировать практические умения или выполняет их, допуская грубые ошибки.