

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Воронежский государственный технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета  Д.В. Панфилов
«31» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины
«Русский язык и деловое общение»

Направление подготовки 08.03.01 Строительство

Профиль Производство и применение строительных материалов, изделий и конструкций


Квалификация выпускника бакалавр

Нормативный период обучения 4 года / 4 года и 11 м.



Форма обучения очная / заочная

Год начала подготовки 2018

Автор программы
Заведующий кафедрой
Русского языка и
межкультурной
коммуникации


/Скуридина С.А./

Руководитель ОПОП


/Скуридина С.А./

/ Усачев А.М. /

Воронеж 2021

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цели дисциплины

научить рациональному поведению в сфере делового общения, познакомить с социально-психологическими основами культуры общения, этическими нормами делового общения, национально-психологическими типами, видами и средствами делового общения, сформировать специальные практические навыки, составляющие основу изучения других дисциплин.

1.2. Задачи освоения дисциплины

- показать основные формы, средства и приемы делового общения.
- сформировать коммуникативную компетентность студентов, проявляющуюся в: знании функций, тенденций развития и роли делового общения в современном мире; понимании студентами причин затруднений и конфликтов в сфере делового общения и в личной коммуникативной практике; овладении правилами и приемами эффективного и бесконфликтного общения с различными собеседниками (партнерами) в различных коммуникативных ситуациях; умении документировать управленческую и экономическую деятельность; умении использовать деловое общение как средство воздействия и психической саморегуляции личности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Русский язык и деловое общение» относится к дисциплинам базовой части блока Б1.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины «Русский язык и деловое общение» направлен на формирование следующих компетенций:

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

УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

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

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции
УК-4	знать: основные виды и формы, приемы, этикетные правила, гендерные и национальные особенности

	<p>делового общения и принципы их использования для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.</p>
	<p>уметь: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации</p>
	<p>владеть: навыками общения в профессиональной сфере</p>
УК-6	<p>Знать основные формы и приемы делового общения, необходимые для повышения профессиональной компетентности, способы самосовершенствования в профессиональной сфере, основные приемы эффективного управления собственным временем.</p>
	<p>Уметь применять приемы делового общения в различных коммуникативных ситуациях, использовать полученные знания для повышения профессиональной компетентности, проводить самостоятельный анализ коммуникативных ситуаций и обобщать полученные результаты, самостоятельно расширять и углублять знания, стремиться к саморазвитию, эффективно планировать и контролировать собственное время</p>
	<p>Владеть навыками использования профессиональной лексики; навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении, навыками корректного ответственного коммуникативного поведения критического самоанализа, выбирать пути и средства для личного развития; методами управления собственным временем</p>
УК-3	<p>Знать основные приемы и нормы социального взаимодействия, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.</p>
	<p>Уметь устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе, применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли внутри команды.</p>

	Владеть основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.
--	--

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Русский язык и деловое общение» составляет 3 з.е.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий
очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		1
Аудиторные занятия (всего)	36	36
В том числе:		
Лекции	18	18
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Самостоятельная работа	72	72
Виды промежуточной аттестации - зачет	+	+
Общая трудоемкость академические часы з.е.	108 3	108 3

заочная форма обучения

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		1
Аудиторные занятия (всего)	6	6
В том числе:		
Лекции	2	2
Практические занятия (ПЗ)	4	4
Самостоятельная работа	98	98
Часы на контроль	4	4
Виды промежуточной аттестации - зачет	+	+

Общая трудоемкость академические часы з.е.	108 3	108 3
---	----------	----------

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Содержание разделов дисциплины и распределение трудоемкости по видам занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Прак зан.	СРС	Всего, час
1	Понятие «общение». Деловое общение	Подходы к определению понятия «общение» Виды и функции общения. Стили, уровни, стратегии и средства общения Этапы общения. Структура общения. Законы общения. Стороны общения. Общение как коммуникация. Понятие о коммуникативном процессе. Коммуникативные позиции. Барьеры в общении: причины их возникновения и способы преодоления Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении. Стереотипы и установки при восприятии партнера по общению. Формы межличностного взаимодействия в общении Трансактный анализ Э. Берна и его применение в ситуациях делового общения. Понятие делового общения. Кодекс делового общения. Структура, виды и формы делового общения	4	2	12	18
2	Вербальная и невербальная составляющие делового общения	Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения. Индикаторы речевого поведения. Речевые построения, выдающие ложь. Метаязык. Слушание в деловой коммуникации Стили слушания. Трудности эффективного слушания: внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Виды слушания: рефлексивное,	4	2	12	18

		<p>нерефлексивное, эмпатическое, ритуальное. Приемы активного слушания, уточняющие вопросы для выяснения смысла выражения или слова, наводящие вопросы, побуждение, перефразирование, резюмирование. Обратная связь в процессе слушания. Раппорт и подстройка. Характерные ошибки слушающего. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Природа и типология невербальной коммуникации. Роль невербальных средств общения и их классификация. Кинесические, просодические, экстралингвистические, такесические, проксемические средства невербального общения. Национальные особенности невербального делового общения. Интерпретация невербальной информации в деловом общении.</p>				
3	<p>Типологические характеристики личности в деловом общении</p>	<p>Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении. Конституционная типология личности. Психометрическая типология личности. Психологические типы деловых партнеров. Классификация деловых партнеров в зависимости от особенностей восприятия (теория модальностей) Типы сотрудников в служебном общении. Гендерные особенности делового общения.. Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.. Эффективное общение с мужчиной. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения. Эффективное общение с женщинами. Национальные особенности делового общения.</p>	4	2	12	18
4	<p>Конфликты и стрессы в деловом общении.</p>	<p>Понятие конфликта, его структура и типология. Причины конфликтов. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и</p>	2	4	12	18

	<p>Психологические приемы влияния на партнера.</p>	<p>его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией. Стрессы как последствия неэффективного делового общения. Признаки и механизм протекания стресса. Виды профессиональных стресса: эустрессы и дистрессы. Синдром опустошения. Саморегуляция работника. Практикум снятия стресса. Критика как источник рабочих конфликтов. Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики. Использование критики в деловой коммуникации. Позитивные установки на восприятие критики. Замечания и их роль в деловой коммуникации. Невысказанные замечания, предубеждения, ироничные замечания, замечания с целью получения информации, с целью проявить себя, субъективные замечания, объективные, замечания с целью сопротивления. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Психологические приемы влияния на партнера. Комплимент как один из компонентов контактологии. Комплимент, похвала, лесть. Сходства и различия. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента. Психологический механизм приема «приятные слова». Compliments для делового взаимодействия.</p>				
5	<p>Основные виды и формы современного делового общения</p>	<p>Особенности служебно-делового общения. Деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания как формы делового общения. Спор, полемика, дискуссия. Теория аргументации. Основные логические законы и их применение в деловой речи. Деловая дискуссия и особенности ее проведения. Применение навыков публичных выступлений во время проведения деловой дискуссии. Культура</p>	2	4	12	18

		письменного делового общения. Особенности официально-делового стиля речи. Нормы делового письма. Особенности деловой переписки. Содержательное, композиционное и функциональное разнообразие служебных документов. Языковое своеобразие делового письма. Основные разновидности делового письма. Международный протокол составления деловых писем.				
6	Универсальные этические нормы и этикет делового общения	Этика делового общения и общественно-экономический строй общества. Общие этические принципы и характер делового общения. Этический свод законов компании в профессиональной сфере. Этические основы деловой тактики. Защита от манипуляций в деловом общении. Основные принципы делового этикета. Правила делового этикета. Виды вежливости: корректность, деликатность, учтивость, тактичность, пунктуальность. Принципы и правила успешной организации времени. Речевой этикет как часть делового этикета. Этикет и протокол. Формулы речевого этикета: знакомство, приветствие и прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет. Речевой этикет в протоколе телефонных переговоров. Особенности делового общения в сети Интернет.	2	4	12	18
Итого			18	18	72	108

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Прак зан.	СРС	Всего, час
1	Понятие «общение». Деловое общение	Подходы к определению понятия «общение» Виды и функции общения. Стили, уровни, стратегии и средства общения. Этапы общения. Структура общения. Законы общения. Стороны общения. Общение как коммуникация. Понятие о коммуникативном процессе. Коммуникативные позиции. Барьеры в общении: причины их	2	-	14	16

		<p>возникновения и способы преодоления</p> <p>Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении. Стереотипы и установки при восприятии партнера по общению. Формы межличностного взаимодействия в общении</p> <p>Транзактный анализ Э. Берна и его применение в ситуациях делового общения. Понятие делового общения. Кодекс делового общения. Структура, виды и формы делового общения</p>				
2	<p>Вербальная и невербальная составляющие делового общения</p>	<p>Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения. Индикаторы речевого поведения. Речевые построения, выдающие ложь. Метаязык. Слушание в деловой коммуникации</p> <p>Стили слушания. Трудности эффективного слушания: внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Виды слушания: рефлексивное, нерефлексивное, эмпатическое, ритуальное. Приемы активного слушания, уточняющие вопросы для выяснения смысла выражения или слова, наводящие вопросы, побуждение, перефразирование, резюмирование. Обратная связь в процессе слушания. Раппорт и подстройка. Характерные ошибки слушающего. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Природа и типология невербальной коммуникации. Роль невербальных средств общения и их классификация. Кинесические, просодические, экстралингвистические, такесические, проксемические средства невербального общения. Национальные особенности невербального делового общения. Интерпретация невербальной</p>	-	-	14	16

		информации в деловом общении.				
3	Типологические характеристики личности в деловом общении	Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении. Конституционная типология личности. Психометрическая типология личности. Психологические типы деловых партнеров. Классификация деловых партнеров в зависимости от особенностей восприятия (теория модальностей) Типы сотрудников в служебном общении. Гендерные особенности делового общения. Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения. Эффективное общение с мужчиной. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения. Эффективное общение с женщинами. Национальные особенности делового общения.	-	2	16	18
4	Конфликты и стрессы в деловом общении. Психологические приемы влияния на партнера.	Понятие конфликта, его структура и типология. Причины конфликтов. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией. Стрессы как последствия неэффективного делового общения. Признаки и механизм протекания стресса. Виды профессиональных стресса: эустрессы и дистрессы. Синдром опустошения. Саморегуляция работника. Практикум снятия стресса. Критика как источник рабочих конфликтов. Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики. Использование критики в деловой коммуникации. Позитивные установки на восприятие критики. Замечания и их роль в деловой коммуникации. Невысказанные замечания, предубеждения, ироничные замечания, замечания с целью получения информации, с целью	-	2	16	18

		<p>проявить себя, субъективные замечания, объективные, замечания с целью сопротивления. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Психологические приемы влияния на партнера. Комплимент как один из компонентов контактологии. Комплимент, похвала, лесть. Сходства и различия. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента. Психологический механизм приема «приятные слова». Compliments для делового взаимодействия.</p>				
5	<p>Основные виды и формы современного делового общения</p>	<p>Особенности служебно-делового общения. Деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания как формы делового общения. Спор, полемика, дискуссия. Теория аргументации. Основные логические законы и их применение в деловой речи. Деловая дискуссия и особенности ее проведения. Применение навыков публичных выступлений во время проведения деловой дискуссии. Культура письменного делового общения. Особенности официально-делового стиля речи. Нормы делового письма. Особенности деловой переписки. Содержательное, композиционное и функциональное разнообразие служебных документов. Языковое своеобразие деловой делового письма. Основные разновидности делового письма. Международный протокол составления деловых писем.</p>	-	-	16	18
6	<p>Универсальные этические нормы и этикет делового общения</p>	<p>Этика делового общения и общественно-экономический строй общества. Общие этические принципы и характер делового общения. Этический свод законов компании в профессиональной сфере. Этические основы деловой тактики. Защита от манипуляций в деловом общении. Основные принципы делового этикета. Правила делового этикета. Виды</p>	-	-	16	18

		вежливости: корректность, деликатность, учтивость, тактичность, пунктуальность. Принципы и правила успешной организации времени. Речевой этикет как часть делового этикета. Этикет и протокол. Формулы речевого этикета: знакомство, приветствие и прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет. Речевой этикет в протоколе телефонных переговоров. Особенности делового общения в сети Интернет.				
Итого			2	4	98	104

5.2 Перечень лабораторных работ

Не предусмотрено учебным планом

6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ) И КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

В соответствии с учебным планом освоение дисциплины не предусматривает выполнение курсового проекта (работы) или контрольной работы.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

7.1.1 Этап текущего контроля

Результаты текущего контроля знаний и межсессионной аттестации оцениваются по следующей системе:

«аттестован»;

«не аттестован».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Аттестован	Не аттестован
УК-4	знать: основные виды и формы, приемы, этикетные правила, гендерные и национальные особенности делового общения и принципы их использования для решения задач	Демонстрирует знания основных видов и форм, приемов, этикетных правил, гендерных и национальных особенностей делового общения и принципы их использования для	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

	межличностного и межкультурного взаимодействия, правила заимомерности деловой устной и письменной коммуникации.	и решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия		
	уметь: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации, применять знания особенностей деловых партнеров для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	владеть: навыками общения в профессиональной сфере	Владеет навыками общения в профессиональной сфере	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
УК-6	Знать основные формы и приемы делового общения, необходимые для повышения профессиональной компетентности, способы самосовершенствования в профессиональной сфере, основные приемы эффективного управления собственным временем.	Демонстрирует знание основных форм и приемов делового общения, необходимых для повышения профессиональной компетентности, способов самосовершенствования в профессиональной сфере	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Уметь применять приемы делового общения в различных	Умеет применять приемы делового общения в различных	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок,

	<p>коммуникативных ситуациях, использовать полученные знания для повышения профессиональной компетентности, проводить самостоятельный анализ коммуникативных ситуаций и обобщать полученные результаты, самостоятельно расширять и углублять знания, стремиться к саморазвитию, эффективно планировать и контролировать собственное время</p>	<p>коммуникативных ситуациях, использовать полученные знания для повышения профессиональной компетентности, проводить самостоятельный анализ коммуникативных ситуаций и обобщать полученные результаты, самостоятельно расширять и углублять знания, стремиться к саморазвитию</p>	<p>ный в рабочих программах</p>	<p>предусмотренный в рабочих программах</p>
	<p>Владеть навыками использования профессиональной лексики; навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении, навыками корректного ответственного коммуникативного поведения критического самоанализа, выбирать пути и средства для личного развития; методами управления собственным временем</p>	<p>Владеет навыками критического самоанализа, выбирать пути и средства для личного развития; навыками использования профессиональной лексики; навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении, навыками корректного ответственного коммуникативного поведения</p>	<p>Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах</p>	<p>Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах</p>
УК-3	<p>Знать основные приемы и нормы социального взаимодействия, технологии межличностной и групповой</p>	<p>Демонстрирует знания основных видов и форм, приемов, этикетных правил, гендерных и национальных особенностей делового общения и</p>	<p>Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах</p>	<p>Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах</p>

	коммуникации в деловом взаимодействии.	принципы их использования для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия		
	Уметь устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе, применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли внутри команды.	умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации, применять знания особенностей деловых партнеров для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Владеть основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.	Владеет навыками общения в профессиональной сфере	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

7.1.2 Этап промежуточного контроля знаний

Результаты промежуточного контроля знаний оцениваются в 1 семестре для очной формы обучения, 1 семестре для заочной формы обучения по двухбалльной системе:

«зачтено»

«не зачтено»

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Зачтено	Не зачтено
УК-4	знать: основные виды и формы, приемы, этикетные правила, гендерные и национальные особенности делового общения и принципы их использования для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.	Демонстрирует знания основных видов и форм, приемов, этикетных правил, гендерных и национальных особенностей делового общения и принципы их использования для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Выполнение теста на 70-100%	Выполнение менее 70%

	<p>уметь: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации</p>	<p>умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации, применять знания особенностей деловых партнеров для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	<p>Продемонстрирована и верный ход решения в большинстве задач</p>	<p>Задачи не решены</p>
	<p>владеть: навыками общения в профессиональной сфере</p>	<p>Владеет навыками общения в профессиональной сфере</p>	<p>Продемонстрирована и верный ход решения в большинстве задач</p>	<p>Задачи не решены</p>
УК-6	<p>Знать основные формы и приемы делового общения, необходимые для повышения профессиональной компетентности, способы самосовершенствования в профессиональной сфере, основные приемы эффективного управления собственным временем.</p>	<p>Демонстрирует знание основных форм и приемов делового общения, необходимых для повышения профессиональной компетентности, способов самосовершенствования в профессиональной сфере</p>	<p>Выполнение теста на 70-100%</p>	<p>Выполнение менее 70%</p>
	<p>Уметь применять приемы делового общения в различных коммуникативных ситуациях, использовать полученные знания для повышения профессиональной компетентности, проводить самостоятельный анализ коммуникативных ситуаций и обобщать полученные результаты, самостоятельно расширять и углублять знания, стремиться к саморазвитию, эффективно планировать и контролировать собственное время</p>	<p>Умеет применять приемы делового общения в различных коммуникативных ситуациях, использовать полученные знания для повышения профессиональной компетентности, проводить самостоятельный анализ коммуникативных ситуаций и обобщать полученные результаты, самостоятельно расширять и углублять знания,</p>	<p>Продемонстрирована и верный ход решения в большинстве задач</p>	<p>Задачи не решены</p>

		стремиться к саморазвитию		
	Владеть навыками использования профессиональной лексики; навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении, навыками корректного ответственного коммуникативного поведения критического самоанализа, выбирать пути и средства для личного развития; методами управления собственным временем	Владеет навыками критического самоанализа, выбирать пути и средства для личного развития; навыками использования профессиональной лексики; навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении, навыками корректного ответственного коммуникативного поведения	Продемонстрирована верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
УК-3	Знать основные приемы и нормы социального взаимодействия, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.	Демонстрирует знания основных видов и форм, приемов, этикетных правил, гендерных и национальных особенностей делового общения и принципы их использования для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Выполнение теста на 70-100%	Выполнение менее 70%
	Уметь устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе, применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли внутри команды.	умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации, применять знания особенностей деловых партнеров для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Продемонстрирована верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	Владеть основными методами и приемами социального	Владеет навыками общения в профессиональной	Продемонстрирована верный ход решения в большинстве	Задачи не решены

		взаимодействия и работы в команде.	сфере		задач	
Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неудовл.
УК-4	знать: основные виды и формы, приемы, этикетные правила, гендерные и национальные особенности делового общения и принципы их использования для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.	Демонстрирует знания основных видов и форм, приемов, этикетных правил, гендерных и национальных особенностей делового общения и принципы их использования для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Выполнение теста на 90-100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70-80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	уметь: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации, применять знания особенностей деловых партнеров для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	владеть: навыками общения в профессиональной сфере	Владеет навыками общения в профессиональной сфере	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

				ответ во всех задачах		
УК-6	Знать основные формы и приемы делового общения, необходимые для повышения профессиональной компетентности, способы самосовершенствования в профессиональной сфере, основные приемы эффективного управления собственным временем.	Демонстрирует знание основных форм и приемов делового общения, необходимых для повышения профессиональной компетентности, способов самосовершенствования в профессиональной сфере	Выполнение теста на 90-100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70-80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	Уметь применять приемы делового общения в различных коммуникативных ситуациях, использовать полученные знания для повышения профессиональной компетентности, проводить самостоятельный анализ коммуникативных ситуаций и обобщать полученные результаты, самостоятельно расширять и углублять знания, стремиться к саморазвитию, эффективно планировать и контролировать собственное время	Умеет применять приемы делового общения в различных коммуникативных ситуациях, использовать полученные знания для повышения профессиональной компетентности, проводить самостоятельный анализ коммуникативных ситуаций и обобщать полученные результаты, самостоятельно расширять и углублять знания, стремиться к саморазвитию	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве случаев, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	Владеть навыками использования профессиональной лексики;	Владеет навыками критического самоанализа,	Задачи решены в полном объеме и получены	Продемонстрирован верный ход решения	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве	Задачи не решены

	<p>навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении, навыками корректного ответственного коммуникативного поведения критического самоанализа, выбирать пути и средства для личного развития; методами управления собственным временем</p>	<p>выбирать пути и средства для личного развития; навыками использования профессиональной лексики; навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении, навыками корректного ответственного коммуникативного поведения</p>	<p>ы верные ответы</p>	<p>всех, но не получен верный ответ во всех задачах</p>	<p>задач</p>	
УК-3	<p>Знать основные приемы и нормы социального взаимодействия, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.</p>	<p>Демонстрирует знания основных видов и форм, приемов, этикетных правил, гендерных и национальных особенностей делового общения и принципы их использования для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	<p>Выполнение теста на 90-100%</p>	<p>Выполнение теста на 80-90%</p>	<p>Выполнение теста на 70-80%</p>	<p>В тесте менее 70% правильных ответов</p>
	<p>Уметь устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе, применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли внутри команды.</p>	<p>умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации, применять знания особенностей</p>	<p>Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы</p>	<p>Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах</p>	<p>Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач</p>	<p>Задачи не решены</p>

		деловых партнеров для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия				
	Владеть основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.	Владеет навыками общения в профессиональной сфере	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

7.2 Примерный перечень оценочных средств (типичные контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности)

7.2.1 Примерный перечень заданий для подготовки к тестированию ВАРИАНТ 1

1. В чем специфика делового общения и его отличие от других видов общения?
2. Какой стиль общения в наибольшей степени соответствует деловому общению?
А) гуманистический Б) ритуальный В) манипулятивный
3. Что является главным содержанием интерактивной стороны общения?
А) информация Б) действие В) восприятие
4. Кратко поясните, как влияют на восприятие человека и его информации «эффект первичности»
«фактор превосходства»
«эффект ореола»
5. Что такое ритуальное общение (приведите пример)
6. Пречислите необходимые элементы коммуникативного процесса?
7. Что такое каузальная атрибуция? Приведите пример явления, получившего название «фундаментальная ошибка атрибуции».
8. Что, из ниже перечисленного, не является механизмом воздействия на человека?
А) убеждение Б) эмпатия В) подражание Г) мода Д) заражение
9. Какие из перечисленных видов контрсуггестии являются «защитой» от источника коммуникации?
А) избегание Б) авторитет В) непонимание

10. Возникновение семантического барьера является следствием
А) плохой речи партнера Б) несовпадения тезаурусов партнеров В) разного социального статуса партнеров Г) неумения выражать свои мысли
Каким образом, на ваш взгляд, можно преодолеть этот барьер?

11. Какой из перечисленных барьеров является коммуникативным?

А) барьер модальностей б) барьер возраста в) состояния здоровья

В чем его суть?

12. Назовите причины потери информации на различных этапах ее передачи

13. Эффективной коммуникация будет тогда, когда получатель сообщения расшифрует четыре ее

стороны:

А) существо дела Б) отношение в) _____ г) призыв

ВАРИАНТ 2

1. В процессе общения невербальное поведение выступает объектом истолкования

А) само по себе

Б) как показатель скрытых индивидуально-психологических характеристик личности.

2. Что, на ваш взгляд, легче контролировать:

А) невербальное поведение Б) вербальное поведение

3. Соотнесите понятие и определение.

А) кинесика б) просодика в) такесика г) проксемика

1. зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-

регулятивную функцию в общении

2. динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя

3. ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними

4. такие ритмико-интонационные стороны речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.

5. При расшифровке мимических изменений лица основную информационную нагрузку несут:

А) уши б) лоб в) брови г) нос д) глаза е) область вокруг рта (губы)

6. Во время общения взгляд должен встречаться с глазами партнера:

А) 60% - 70% от времени общения Б) 30% - 40% В) 90% - 100%

Разнообразные движения руками и головой смысл которых понятен для общающихся

сторон – это:

А) поза Б) мимика В) жест Г) походка

7. В общении функции индикатора статусно-ролевых отношений, символа степени близости

общающихся в большей степени, чем другие средства невербального общения, выполняют:

А) проксемические средства Б) кинесические средства В) такесические средства

Г) просодические средства

8. Какая дистанция считается достаточной при общении с чужими людьми и при официальном

общении:

А) до 45 см. Б) от 120 до 400 см. В) от 45 до 120 см. Г) от 400 до 750 см.

9. Изобразите схематически позиции общающихся сторон за столом в соответствии с

описанием. О чем свидетельствует каждое из указанных положений?

А) конкурирующе-оборонительная позиция Б) позиция делового расположения

В) позиция углового расположения

Г) независимая позиция

10. За прямоугольным столом при встрече людей одинакового статуса главенствующим является

положение, при котором человек сидит

А) лицом к двери Б) спиной к двери

7.2.2 Примерный перечень заданий для решения стандартных задач

1. Определите, какой из перечисленных жестов выражает недоверие к словам собеседника

А) руки собеседника скрещены на груди, большие пальцы рук выставлены вертикально

Б) собеседник опирается подбородком на ладонь, его указательный палец вытянут вдоль

Щеки

В) собеседник собирает несуществующие ворсинки с костюма

2. Что из нижеперечисленного не является чертой женского коммуникативного поведения?

А) во время делового общения этот партнер стремится передать словами не только информацию, но и чувства.

Б) Чтобы снять стресс и почувствовать себя уверенней, этот партнер по общению мысленно разрабатывает стратегию своих действий

В) Результат делового общения – это следствие позитивных рабочих отношений.

3. В публичном выступлении не допускается:

- a) использование крылатых слов и выражений
- b) использование просторечных слов
- c) использование разговорной лексики
- d) использование заимствованных слов

4. Определите вид служебного письма.

Просим Вас выслать в наш адрес предложение в 3-х экземплярах на поставку запасных частей в соответствии с прилагаемой спецификацией.

В предложении просим указать полное наименование, тип, технические характеристики, цену, а также возможные сроки и общие объемы поставки.

- a) письмо-напоминание
- b) сопроводительное письмо
- c) письмо-презентация
- d) письмо-запрос

5. Найдите лишний пункт официально-деловой письменной речи.

- a) широкое использование языковых формул
- b) стандартизация и унификация языковых и текстовых средств
- c) коммуникативная точность
- d) нерегламентированный процесс записи информации

6. Во вступлении оратор не должен...

- a) устанавливать контакт с аудиторией
- b) заинтересовывать слушателей
- c) обосновывать постановку вопроса
- d) извиняться и говорить, что недостаточно подготовился

7. Определите, какое языковое средство выразительности использовано для создания рекламного слогана: (Все дети любят, все мамы советуют (реклама шоколадного батончика «Milky Way»)).

- a) эпитет
- b) гипербола
- c) антитеза
- d) олицетворение

8. Прочитайте заключительную часть обвинительной речи А. Жукова. Определите, какую функцию она выполняет.

Дело это, бесспорно, доказало следующее: игуменья Митрофания, пользуясь положением Медынцевой, выставляя себя особой всемогущей, подчинила своему влиянию Медынцеву. Обольщая ее надеждой снять опеку, сообщая по

сему предмету ложные сведения, она выманивала у Медынцевой долговые документы на все ее состояние и употребила эти документы на свои дела; путем обмана. Путем мошенничества получила из опекунского управления значительные суммы и, наконец, присвоила и растратила вещи, отданные ей Медынцевой на сохранение. Будучи уличена во всех этих преступных действиях, она, не отвергая фактов, ранее мною изложенных, стремится всю вину сложить на своих сообщников и для доказательства своего оговора совершает подлоги, подделывает расписки от имени Макарова.

- a) подчеркивание актуальности и перспективности изложенной темы
- b) вывод из вышеизложенного
- c) обобщение вышеизложенного
- d) призыв к действию, пожелание

9. Во вступлении оратор **не может** использовать следующий прием...

- a) начать образом, символом, аллегорией
- b) начать с шутки или анекдота, если аудитория вам плохо знакома или вы не очень уверены в себе
- c) сделать комплимент слушателям
- d) рассказать случай из своей жизни

10. Прочитайте заключительную часть речи В.Гюго в палате пэров. Определите, какую функцию она выполняет.

Господа пэры, брат этого великого человека сейчас взывает к вам. Это старец, бывший король, ныне обращающийся с мольбой. Верните ему землю его родины!.. Вы не отвергнете такую мольбу.

- a) подчеркивание актуальности и перспективности изложенной темы
- b) призыв к действию
- c) вывод из вышеизложенного
- d) обобщение вышеизложенного

Темы творческих заданий

Подготовьте устное выступление на одну из следующих тем:

- «Разрешите представить» (рассказ о своем близком друге, своем университете, своей специальности, своем городе, своей любимой газете, телепередаче, музыкальной группе, своей собаке (кошке и т.д.);
- «Место, в которое я хочу вернуться»;
- «Самое важное событие в моей жизни»;
- «Как бороться с плохим настроением»;
- «Можно ли учиться с удовольствием?»;
- «Обращение с речью к присутствующим на торжественном собрании, посвященном вручению дипломов выпускникам вуза»;

- «Сообщение сотрудника, побывавшего на конференции, руководству компании»;
 - «Речь руководителя по случаю юбилея одного из сотрудников».
- Длительность выступления – не более 3 минут.

Темы рефератов по курсу «Русский язык и деловое общение»

1. Стилистические особенности языка дипломатии (языка служебной переписки, деловых бумаг, аннотаций, рецензий, очерков).
2. Использование сложносочиненных предложений в научной статье и в рассказе.
3. Способы стилистического использования разговорной и просторечной лексики в газетном очерке.
4. Индивидуальный лексикон и его описание в словаре.
5. Роль писательской лексикографии в постижении национальной языковой картины мира.
6. Активный и пассивный словарь языковой личности.
7. Основные черты языка советской эпохи.
8. Заимствования и их культурно-речеведческая оценка.
9. Проблема экологии слова.
10. Лексическая синонимия и речевая культура
11. Заимствования в современной молодежной речи.
12. Речевое поведение как результат социальных, культурных и лингвистических составляющих.
13. Национально культурная специфика речевого поведения.
14. Стилистические особенности речевого этикета.
15. Единицы речевого этикета в художественном тексте.
16. Новые явления в русском языке 1990-2000 гг.
17. Виды и причины языковых ошибок и коммуникативных неудач.
18. Язык коммерческой и политической рекламы.
19. Взаимодействия вербальных и невербальных средств передачи информации.
20. Русский язык как способ существования русского национального мышления и русской культуры.
21. Коммуникативная и лингвистическая компетенция носителя современного русского литературного языка.
22. Невербальные средства устной коммуникации.
23. Слово и жест в публичных выступлениях.
24. Причины возникновения двусмысленности и способы преодоления.
25. Морфологические нормы: их отражение и нарушение в языке художественной литературы.
26. Стилистические проблемы в освещении современных исследователей.
27. Тенденция выбора падежной формы и современное состояние нормы.
28. Синтаксические нормы и коммуникативная эффективность.
29. Нормы формообразования и употребления числительных.

30. Нормы употребления местоимений.
31. Этикетные формулы в деловом общении.

**Перечень дискуссионных тем для проведения
(дискуссии, полемики, диспута, дебатов)**

1. Есть ли стыдные профессии?
2. Полезно ли вегетарианство и веганство?
3. Всем ли надо иметь высшее образование?
4. Нужна ли свободная посещаемость?
5. Способна ли тюрьма исправить?
6. Нужна ли смертная казнь?
7. Нужна ли обществу реклама?
8. Должна ли свобода быть полной?
9. Можно ли победить коррупцию?
10. Можно ли избежать конфликта поколений?
11. Нужно ли запретить аборты?
12. Можно ли иметь счастливую семью и отличную карьеру одновременно?
13. Брак устарел?
14. Нужно ли ввести в России смертную казнь?
15. Современное искусство отвратительно и не несет смысла?
16. Брак по расчету или по любви?
17. Официальный брак или гражданский?
18. Должен ли студент подрабатывать?
19. Красит ли место человека?
20. Интернет – альтернатива реальности?
21. Сколько иностранных языков нужно знать современному человеку?
22. Нужно ли подавать милостыню?
23. Кто в доме хозяин?
24. Все ли продается?
25. Есть ли будущее у клонирования?
26. Путь к успеху: все ли средства хороши?

7.2.3 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач

Задание № 1

Сравните столбцы в таблице 1.1 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 1.1

Термин	Определение
1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
2. Светский этикет -	искусство красноречия
3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми

	языковыми средствами	
4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе	
5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя	
6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов	

Задание № 2

Приведите по 3 примера к каждому из следующих выражений:

Таблица 1.2

Термин	Определение
1. Речевой штамп	Социолект; отличается от общеразговорного языка специфической лексикой и фразеологией, экспрессивностью оборотов и особым использованием словообразовательных средств, но не обладающий собственной фонетической и грамматической системой.
2. Канцеляризм	Функционирующие в речи устойчивые формулы, ориентированные на экспрессию и стандарт, паразитирующие на речевой культуре, претендующие на стилистическую окрашенность: красной нитью, жареные факты, желаю счастья в личной жизни, догнать и...
3. Вульгаризм	Слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов. Документы, акты, заявления, справки, доверенности пишутся согласно принятой форме
4. Жаргонизм	Лингвистическое явление, выраженное в употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов
5. Слово-паразит	Это (от лат. vulgaris — простонародный) грубое слово или выражение, находящиеся за пределами литературной лексики.

Задание № 3 Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:

- - употребление разговорной лексики;
- - использование научной терминологии;
- - компактность изложения материала;
- - отсутствие невербальной стороны общения;
- - безличность;
- - использование номенклатурных названий;
- - высокая регламентированность речи;
- - строгость изложения.

Задание № 4

Приведите по два примера к каждому из следующих определений:

- - Гипэрбола (из др.-греч. ὑπερβολή «переход; чрезмерность, избыток; преувеличение») — стилистическая фигура явного и намеренного преувеличения, с целью усиления выразительности и подчёркивания сказанной мысли. Например: «я говорил это тысячу раз» или «нам еды на полгода хватит».
- - Эпítет (от др.-греч. ἐπίθετον — «приложенное») — определение при слове, влияющее на его выразительность. Выражается преимущественно именем прилагательным, но также наречием («горячо любить»), именем существительным («веселья шум»), числительным («вторая жизнь»).

Задание № 5 Сравните столбцы в таблице 3.2 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 1.3

Термин	Определение
1. Кинесика -	система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)
2. Просодия -	средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)
3. Экстралингвистика -	ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними
4. Такестика -	это мимика, поза, жесты, взгляд
5. Проксемика -	эмоциональное звуковое сопровождение речи (смех, плач, вздох, покашливание)

Задание № 6

Сравните столбцы в таблице 4.1 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 1.4

Термин	Определение
1. Взаимная коммуникация -	специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения
2. Деловая беседа -	постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации
3. Дискуссия -	процесс, в котором вырабатываются позиции сторон
4. Взаимоприемлемые переговоры -	обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели

Задание № 7 Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экстраверсия:

- общительны, словоохотливы, беззаботны;
- сдержанны в общении, в жизни застенчивы;
- общительны, но хорошо контролируют свои эмоции;
- трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;
- ответственны в принятии решений.

Задание № 8 Продолжите фразу: «Внешнее проявление твердости - ...»:

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

Задание № 9 Представьте себе, что в ответ на Ваше предложение по цене партнёр заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки» Как вы ответите на эти возражения?

1. Способ оттягивания. Воздержитесь рано говорить о цене. Сначала объясните, в чём заключается польза продукта, и только потом называйте

цену. Не торопитесь сразу согласиться с требованием клиента, это делает ваше предложение малоценным.

2. Способ бутерброда. Перечислите все преимущества для клиента, которые дают ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот, цена, потом – все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не только голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнёра с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.

3. Способ сэндвича. «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнёра. «Продавайте своё коммерческое предложение, припася на «десерт», особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.

4. Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рубле и больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно ещё три года будете испытывать удовольствие, используя её в работе».

5. Выберите иной способ ответа на возражение (назвать и охарактеризовать способ)

Задание № 10 Какое приветствие подчеркивает ваше уважение и добрые чувства к человеку?

- 1) "Здравствуйте";
- 2) поклон, взмах руки;
- 3) "Здравствуйте, Иван Александрович!", тепло улыбнуться;
- 4) кивок головой;
- 5) "Эй, привет!".

7.2.4 Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. 1. Понятие «общение». Содержание, структура, виды и функции общения. Стили общения. Законы общения.
2. Общение как взаимодействие
3. Перцептивная сторона общения. Ошибки восприятия.
4. Коммуникативная сторона общения. Коммуникативный процесс.
5. Деловое общение: понятие, виды и приемы делового общения.
6. Барьеры в общении. Коммуникативные барьеры. Барьеры восприятия и понимания.
7. Вербальная сторона делового общения. Метаязык
8. Невербальные средства общения и их использование в деловой коммуникации.
9. Психологическая подстройка к партнеру. Симптомы неискренности и лжи.
10. Слушание в деловом общении. Трудности эффективного слушания. Уровни слушания. Виды слушания.

11. Типы деловых партнеров (краткая характеристика основных типологий)
12. Применение знаний о типах деловых партнеров в деловом общении.
13. Гендерный аспект деловой коммуникации. Особенности мужского делового поведения
14. Гендерный аспект деловой коммуникации. Особенности женского делового поведения.
15. Национальные особенности делового общения
16. Понятие конфликта. Формулы конфликтов. Причины конфликтов. Классификация конфликтов
17. Типы поведения в конфликтной ситуации. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
18. Критика в деловой коммуникации. Виды критики. Правила реагирования на критику.
19. Психологические приемы влияния на партнера. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента.
20. Особенности служебно-делового общения. Основные формы делового общения.
21. Культура письменного делового общения.
22. Особенности официально-делового стиля речи.
23. Содержательное, композиционное и функциональное разнообразие служебных документов
24. Сферы применения аргументации в деловом общении. Логические и спекулятивные методы аргументации.
25. Деловая беседа как форма деловой коммуникации. Структура деловой беседы. (краткая характеристика)
26. Деловые переговоры как форма делового общения. Этапы ведения переговоров. Техника ведения переговоров.
27. Общие этические принципы и характер делового общения
28. Манипуляции в деловом общении и защита от них
29. Деловой этикет. Формулы речевого этикета.
30. Этикетные требования к деловому общению
31. Речевой этикет в протоколе телефонных переговоров.
32. Особенности делового общения в сети Интернет.

7.2.5 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач

Не предусмотрено учебным планом

7.2.6. Методика выставления оценки при проведении промежуточной аттестации

зачет проводится по билетам, каждый из которых содержит 2 теоретических вопроса и практическое задание. Каждый правильный ответ на вопрос в билете оценивается 2 баллами, практическое задание оценивается в 1 балл. Максимальное количество набранных баллов – 5.

1. Оценка «Неудовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал менее 3 баллов.

2. Оценка «Удовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал

от 3 балла.

3. Оценка «Хорошо» ставится в случае, если студент набрал 4 балла.

4. Оценка «Отлично» ставится, если студент набрал 5 баллов.

7.2.7 Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Понятие «общение». Деловое общение	УК-4, УК-6, УК-3	Тест, устный опрос
2	Вербальная и невербальная составляющие делового общения	УК-4, УК-6, УК-3	Устный опрос, тест
3	Типологические характеристики личности в деловом общении	УК-4, УК-6, УК-3	Тест, защита реферата
4	Конфликты и стрессы в деловом общении. Психологические приемы влияния на партнера.	УК-4, УК-6, УК-3	Тест, устный опрос
5	Основные виды и формы современного делового общения	УК-4, УК-6, УК-3	Устный опрос, дискуссия
6	Универсальные этические нормы и этикет делового общения	УК-4, УК-6, УК-3	Защита реферата, дискуссия

7.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Тестирование осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных тест-заданий на бумажном носителе. Время тестирования 30 мин. Затем осуществляется проверка теста экзаменатором и выставляется оценка согласно методике выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение стандартных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методике выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение прикладных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методике выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

8 УЧЕБНО МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

8.1 Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Ковалёва Л.В. Культура делового общения: учебное пособие. – Воронеж: ВГАСУ, 2011. – 154 с.

2. Введенская Л. А., Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю. Русский язык и культура речи: учеб. пособие : допущено МО РФ. - 30-е изд.. - Ростов н/Д : Феникс, 2011 - 539 с.

3. Голуб И.Б., Неклюдов В.Д. Русская риторика и культура речи: учеб. пособие / И.Б. Голуб, В.Д. Неклюдов. – М.: Логос, 2011. – 328 с.

8.2 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. LibreOffice
2. <http://www.edu.ru/>
Образовательный портал ВГТУ
3. БД ЭБС «ЛАНЬ»
4. ЭБС IPRbooks
5. «НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU»
6. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Для проведения ряда лекционных занятий по дисциплине необходимы аудитории, оснащенные презентационным оборудованием (компьютер с ОС Windows и программой PowerPoint или AdobeReader, мультимедийный проектор и экран).

Для обеспечения практических занятий требуется компьютерный класс с комплектом лицензионного программного обеспечения (при использовании электронных изданий – компьютерный класс с выходом в Интернет)

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

Основой изучения дисциплины являются лекции, на которых излагаются наиболее существенные и трудные вопросы, а также вопросы, не нашедшие отражения в учебной литературе.

Практические занятия направлены на приобретение практических навыков делового общения. Занятия проводятся путем проработки ситуаций делового взаимодействия посредством анализа видеоматериалов, работы в парах и группах с целью усовершенствования навыков делового общения..

Лабораторные работы выполняются на лабораторном оборудовании в соответствии с методиками, приведенными в указаниях к выполнению работ. Контроль усвоения материала дисциплины производится через оценивание рефератов и творческих заданий, тестирование.

Вид учебных занятий	Деятельность студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросов, терминов, материала, которые вызывают трудности, поиск ответов в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на лекции или на практическом занятии.
Практическое занятие	Конспектирование рекомендуемых источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа студентов способствует глубокому усвоению учебного материала и развитию навыков самообразования. Самостоятельная работа предполагает следующие составляющие: <ul style="list-style-type: none"> - работа с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, а также проработка конспектов лекций; - выполнение домашних заданий; - работа над темами для самостоятельного изучения; - участие в работе студенческих научных конференций, олимпиад; - подготовка к промежуточной аттестации.
Подготовка к промежуточной аттестации	Готовиться к промежуточной аттестации следует систематически, в течение всего семестра. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до промежуточной аттестации. Данные перед зачетом три дня эффективнее всего использовать для повторения и систематизации материала.