

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шиломаева Ирина Алексеевна
Должность: Директор филиала
Дата подписания: 27.06.2025 16:17:25
Уникальный программный ключ:
8b264d3408be5f4f2b4acb7cfae7e625f7b6d62e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)
Тучковский филиал Московского политехнического университета

УТВЕРЖДАЮ
заместитель директора по УВР
_____ О.Ю. Педашенко

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.32. Деловые коммуникации

Направление подготовки

**23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин
и комплексов**

Профиль подготовки

Автомобильная техника и сервисное обслуживание

**Квалификация (степень)
выпускника
Бакалавр**

**Форма обучения
заочная**

Тучково 2025

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 07.08.2020 N 916 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 августа 2020 г., регистрационный № 59405).

Организация-разработчик: Тучковский филиал Московского политехнического университета

Разработчик

Овсянникова Г.В.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Целями освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у студентов основных навыков, которые должен иметь профессионал любого профиля для успешной работы по своей специальности и каждый член общества – для успешной коммуникации в различных сферах – бытовой, юридически-правовой, научной, политической, социально государственной; продуцирование связных, правильно построенных монологических текстов на разные темы в соответствии с коммуникативными намерениями говорящего и ситуацией общения; участие в диалогических и полилогических ситуациях общения, установление речевого контакта, обмен информацией с другими членами языкового коллектива, связанными с говорящим различными социальными отношениями.

Изучение дисциплины способствует решению следующих задач профессиональной деятельности:

- повысить общую грамотность студентов в области орфографии, орфоэпии, грамматики, лексики, синтаксиса, стилистики;
- расширить представление студентов об основных коммуникативных качествах речи с точки зрения языка, мышления, ситуации общения и эстетики;
- обогатить активный словарь студентов новой профессиональной лексикой;
- акцентировать внимание студентов на культуру общения, на требования этики и речевого этикета, в том числе служебного;
- развить коммуникативные способности и навыки студентов;
- сформировать у студентов умение создавать тексты разного типа.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам обязательной части блока Б1 «Дисциплины (модули)» учебного плана, согласно ФГОС ВО для направления подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Планируемые результаты обучения
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения. ИУК-4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции. ИУК-4.3. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный.	Знать: теоретические основы лингвистического познания, методы языкознания, его социальные функции; генезис русского языка, его место среди славянских и индоевропейских языков; понятийно-терминологический аппарат лингвистической науки; основы становления и развития отечественного языкознания; дискуссионные проблемы литературного языка; системы ценностей коммуникации в различных сферах – юридически-правовой, научной, социально-государственной; имена выдающихся лингвистов России, их вклад в развитие русского языка. Уметь: выявлять культурное многообразие мира и толерантно его воспринимать; использовать ключевые понятия, методы лингвистики при анализе социально значимых проблем; находить необходимую информацию в печатных и электронных источниках, перерабатывать и воспроизводить её в устной и письменной речи; продуцировать связные, правильно построенные монологические тексты на разные темы в соответствии с коммуникативными намерениями говорящего и ситуацией общения; участвовать в диалогических и полилогических ситуациях общения; устанавливать речевой контакт, обмен информацией с другими членами языкового коллектива, связанными с говорящим различными социальными отношениями. Владеть: навыками научной аргументации при отстаивании собственной позиции по вопросам русского языка и культуры речи, в том числе и в публичных выступлениях; способами оценивания лингвистического опыта; навыками составления текстов различных жанров, с использованием письменных стилей русского языка; навыками рефлексии, адекватного оценивания результатов своей деятельности.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Объем в часах
Общая трудоемкость дисциплины	72 (2 зачетных единицы)
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	8
Аудиторная работа (всего), в том числе:	8
Лекции	4
Семинары, практические занятия	4
Лабораторные работы	-
Внеаудиторная работа (всего):	-
в том числе: консультация по дисциплине	-
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	64
Вид промежуточной аттестации обучающегося	Зачет

4.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	курс	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)							Коды компетенции
		Всего	Из них аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Курсовая работа	Контрольная работа	
			Лекции	ЛР	ПЗ				
Тема 1 Предмет и задачи курса. Стилистическое многообразие русского языка. Система функциональных стилей русского литературного языка.	1	5,5	0,5	-	-	5	-	-	УК-4
Тема 2 Языковая норма. Ее роль в становлении и функционировании русского литературного языка.	1	6	0,5	-	0,5	5	-	-	УК-4
Тема 3 Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения	1	7	0,5	-	0,5	6	-	-	УК-4
Тема 4 Речевое взаимодействие.	1	7	0,5	-	0,5	6	-	-	УК-4
Тема 5 Методика подготовки и произнесения публичной речи.	1	7	0,5		0,5	6	-	-	УК-4
Тема 6 Культура несловесной речи.	1	7	0,5		0,5	6	-	-	УК-4
Тема 7 Речевой этикет.	1	11	0,5		0,5	10	-	-	УК-4
Тема 8 Барьеры в общении. Причины их возникновения.	1	11	0,5		0,5	10	-	-	УК-4
Тема 9 Типичные ошибки в современной речи и их причины.	1	10,5	-		0,5	10	-	-	УК-4
Итого по дисциплине		72	4	-	4	64	-	-	

4.3 Содержание дисциплины «Деловые коммуникации» по темам

Тема 1. Предмет и задачи курса. Стилистическое многообразие русского языка. Система функциональных стилей русского литературного языка.

Предмет и задачи дисциплины. Русский язык и культура речи. Культура речи как дисциплина, изучающая такой выбор и такую организацию языковых средств, которые в определенной ситуации общения при соблюдении современных языковых норм и речевого этикета позволяю обеспечить наибольший эффект в достижении поставленных коммуникативных задач. Три аспекта культуры речи: нормативный, коммуникативный, этический. Культура речи - раздел науки о языке, изучающий систему коммуникативных качеств речи. Языковая личность. Типы речевой культуры. Языковой вкус. Понятие о литературном русском языке и стилистическом многообразии русского языка. Понятие стиля. Учение о стилях (общая характеристика стилей).

Тема 2. Языковая норма. Ее роль в становлении и функционировании русского литературного языка.

Язык как система. Язык и речь. Функции языка. Языковая норма. Понятие о нормах русского литературного языка. Виды норм. Проверяемые гласные в корне слова. Однородные члены предложения. Три аспекта культуры речи: нормативный, коммуникативный, этический. Культура речи - раздел науки о языке, изучающий систему коммуникативных качеств речи. Языковая личность. Типы речевой культуры. Языковой вкус.

Тема 3. Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения.

Орфоэпические и акцентологические нормы. Фоника. Графика, орфография, пунктуация. Правописание морфем. Принципы русской орфографии. Три аспекта культуры речи: нормативный, коммуникативный, этический. Культура речи - раздел науки о языке, изучающий систему коммуникативных качеств речи. Языковая личность. Типы речевой культуры. Языковой вкус.

Тема 4. Речевое взаимодействие.

Речь и речевое взаимодействие. Основные единицы общения. Жанры речевого общения. Этика речевого общения и этикетные формулы. Прагматические аспекты речи. Принципы организации общения. Условия успешного общения. Причины коммуникативных неудач. Словари и справочники русского языка, их виды и роль в формировании навыков грамотного говорения и письма. Написание пробного диктанта, разбор типичных ошибок.

Тема 5. Методика подготовки и произнесения публичной речи.

Методика публичного выступления перед аудиторией. Алгоритм работы оратора над речью. Варианты публичных выступлений. Способы психологического настроя оратора. Законы выступления перед аудиторией разного уровня подготовленности. Навык публичного выступления по подготовленным темам.

Тема 6. Культура несловесной речи.

Вербальный и невербальный аспекты общения. Язык внешнего вида (язык телодвижений и жестов). Функции жестов в общении (изобразительная, реагирующая, указательная, регулирующая). Взаимодействие жестов и мимики, жестов и телодвижений в процессе общения. Просодический аспект общения. Голос и слух в акте коммуникации. Профессионально значимые качества голоса: благозвучность (чистота и ясность тембра); широкий диапазон по высоте, громкости и тембру, гибкость, подвижность; выносливость (стойкость); адаптивность (приспособление к условиям общения); помехоустойчивость; суггестивность (способность голоса внушать эмоции и влиять на поведение адресата).

Тема 7. Речевой этикет.

Речевой этикет как выработанные обществом правила речевого поведения. Специфика русского речевого этикета. Национально-культурные особенности русского невербального общения. Использование устойчивых речевых формул с учетом социальных, возрастных и психологических факторов и сфер общения.

Тема 8. Барьеры в общении.

Причины их возникновения. Сущность, виды и содержание основных коммуникативных барьеров общения. Причины барьеров в общении. Пути их преодоления основных коммуникативных барьеров в деловом общении. Развитие процесса деловой коммуникации. Роль обратной связи в деловой коммуникации. Методы постановки целей в деловой коммуникации. Какие коммуникативные барьеры могут возникать при взаимодействии преподавателя и студента в различных ситуациях общения.

Тема 9. Типичные ошибки в современной речи и их причины.

Причины появления типичных ошибок в письменной и устной речи. Основные виды ошибок русского языка. Ошибки орфоэпические, лексические, словообразовательные и синтаксические, способы их предупреждения. Основные направления совершенствования навыков грамотного говорения и письма. Стилистические ошибки и пути формирования навыков грамотной речи. Размывание орфоэпических, лексических, морфологических, грамматических, орфографических и пунктуационных норм как характерная черта современной языковой ситуации. Словари и справочники русского языка, их виды и роль в формировании навыков грамотного говорения и письма.

4.4. Практическая подготовка

Практическая подготовка реализуется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Объем занятий в форме практической подготовки составляет 4 часа.

Вид занятия	Тема занятия	Количество часов	Форма проведения	Коды компетенции
Практическое занятие 1	Тема 2 Языковая норма. Ее роль в становлении и функционировании русского литературного языка.	0,5	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-4
Практическое занятие 2	Тема 3 Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения	0,5	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-4
Практическое занятие 3	Тема 4 Речевое взаимодействие.	0,5	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-4
Практическое занятие 4	Тема 5 Методика подготовки и произнесения публичной речи.	0,5	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-4
Практическое занятие 5	Тема 6 Культура несловесной речи.	0,5	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-4
Практическое занятие 6	Тема 7 Речевой этикет.	0,5	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-4
Практическое занятие 7	Тема 8 Барьеры в общении. Причины их возникновения.	0,5	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-4
Практическое занятие 8	Тема 9 Типичные ошибки в современной речи и их причины.	0,5	Выполнение практического задания.	УК-4

			Индивидуальная самостоятельная работа	
--	--	--	---------------------------------------	--

4.5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом по дисциплине в объеме 64 часа.

Самостоятельная работа реализуется в рамках программы освоения дисциплины в следующих формах:

- работа с конспектом занятия (обработка текста);
- проработка тематики самостоятельной работы;
- написание контрольной работы;
- поиск информации в сети «Интернет» и литературе;
- выполнение индивидуальных заданий;
- подготовка к сдаче зачета, экзамена.

Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний студентов;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
- развитию исследовательских умений студентов.

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов филиала:

- библиотеку с читальным залом, компьютерные классы с возможностью работы в Интернет;
- аудитории для самостоятельной работы.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки.

Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и

при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль самостоятельной работы студентов предусматривает:

- соотнесение содержания контроля с целями обучения;
- объективность контроля;
- валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить);
- дифференциацию контрольно-измерительных материалов.

Формы контроля самостоятельной работы:

- просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем;
- организация самопроверки, взаимопроверки выполненного задания в группе;
- обсуждение результатов выполненной работы на занятии;
- проведение письменного опроса;
- проведение устного опроса; организация и проведение индивидуального собеседования;
- организация и проведение собеседования с группой.

5. Оценочные материалы по дисциплине

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

Фонд оценочных средств по дисциплине приведён в Приложении 1 (фонд оценочных средств) к рабочей программе дисциплины.

6. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины

6.1 Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов для освоения дисциплины

Основная литература:

Справочная литература:

1. Большой словарь иностранных слов. - М.: "ЛадКом" 2020г. 704 с.
2. Фразеологический словарь русского языка / сост. А.Н. Тихонов (рук. авт.

кол.), А.Г. Ломов, Л.А. Ломова. - 3-е изд., стереотип. - М.: Рус. яз. - Медиа 2020г.

3. Новейший орфографический словарь русского языка : 120 000 слов/ Сост. Е. Куренкова.- 3-е изд. Ред. Е. Куренкова - М.: ООО "ИД РИПОЛ классик", ООО Издательство "Дом. XXI век" 2019г.

1. Быстрова Е.А. Фразеологический словарь русского языка : ок. 1000 единиц / Е.А. Быстрова, А.П. Окунева, Н.М. Шанский. - 2-е Русский язык и культура речи : учебник и практикум для вузов / В. Д. Черняк [и др.] ; под редакцией В. Д. Черняк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02663-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488896>

2. Русский язык и культура речи. Практикум. Словарь : учебно-практическое пособие для вузов / В. Д. Черняк [и др.] ; под общей редакцией В. Д. Черняк. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 525 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02667-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/506326>

3. Русский язык и культура речи : учебник и практикум для вузов / В. Д. Черняк, А. И. Дунев, В. А. Ефремов, Е. В. Сергеева ; под общей редакцией В. Д. Черняк. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 389 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04154-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468406>

4. Русский язык и культура речи : учебник и практикум для вузов / Т. Ю. Волошинова [и др.] ; под редакцией А. В. Голубевой, В. И. Максимова. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 306 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06066-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488580>

5. Лекант, П. А. Современный русский язык. Синтаксис. Сборник упражнений : учебное пособие для вузов / П. А. Лекант, А. В. Канафьева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 232 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06571-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491472>

6. Современный русский язык в 3 т. Том 1. Фонетика. Орфография. Лексикология. Словообразование : учебник и практикум для вузов / С. М. Колесникова [и др.] ; под редакцией С. М. Колесниковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 383 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12640-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:

<https://urait.ru/bcode/498854>

7. Колесникова, С. М. Современный русский язык в 3 т. Том 2. Морфология : учебник и практикум для вузов / под редакцией С. М. Колесниковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12639-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/498866>

8. Поединок, Е. А. Русский язык и культура речи : учебное пособие / Е. А. Поединок. — Омск : Омский ГАУ, 2022. — 70 с. — ISBN 978-5-907507-58-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/240779>

Дополнительная литература:

1. Глазунова О. И. Русский язык и культура речи : учебник.. — М. : КНОРУС., 2012. — 248 с.

2. Русский язык и культура речи : учебник для бакалавров. - 3-е изд., перераб. и доп. ред. Максимов В. И., Голубева А. В. — М. : Юрайт., 2019. — 382 с.

Интернет источники:

1. <http://bukinist.agava.ru> "Букинист". Поисковая система предназначена для поиска книг и других электронных текстов, имеющих в свободном доступе в Интернет.

2. <http://www.poiskknig.ru/> Поиск электронных книг. Возможность поиска электронных книг. В базе данных более 67000 записей.

3. Русский филологический портал (www.philology.ru/lingustics2.htm)

4. Словари русского языка (www.slovari.ru) Культура русской речи.

Медиамаериалы:

1. История известных выражений // Цифровая История — <https://youtu.be/YD4oQlTM-TQ>

2. О тортах, гренках и пр. // Училка vs ТВ — <https://youtu.be/FjngUhBg-D0>

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства)

2. <http://www.garant.ru> (ресурсы открытого доступа)

6.2 Перечень материально-технического, программного обеспечения

Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения.
Б1.О.32 Деловые коммуникации	Лекционная аудитория	учебные места, оборудованные блочной мебелью; рабочее место преподавателя в составе стол, стул, тумба; компьютер преподавателя с выходом в сеть Интернет; экран, мультимедийный проектор; тематические стенды.	Microsoft Windows XP Microsoft Office Kaspersky Endpoint для бизнеса КонсультантПлюс AdobeReader Cisco WebEx Информационно-коммуникационная платформа «Сферум» Образовательная платформа https://mospolytech-tuchkovo.online/
	Аудитория для самостоятельной работы	учебные места, оборудованные блочной мебелью, компьютерами с выходом в сеть Интернет, многофункциональное устройство	Microsoft Windows XP Microsoft Office Kaspersky Endpoint для бизнеса КонсультантПлюс AdobeReader Cisco WebEx Информационно-коммуникационная платформа «Сферум» Образовательная платформа https://mospolytech-tuchkovo.online/

7. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Обучение по дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Содержание образования и условия организации обучения, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии).

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);

— устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

8. Образовательные технологии

Методика преподавания дисциплины и реализация компетентного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих форм проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

- разноуровневые задачи и задания (РЗЗ) и др.

Разноуровневые задачи и задания различают:

а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;

б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения

**Фонд оценочных средств
для текущего контроля и промежуточной аттестации при изучении
учебной дисциплины
Б1.О.32 Деловые коммуникации**

Тучково 2025

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код и наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1 Предмет и задачи курса. Стилистическое многообразие русского языка. Система функциональных стилей русского литературного языка.	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-4.3	практические работы (отдельный материал); реферат; устный опрос, собеседование; тест, зачет
Тема 2 Языковая норма. Ее роль в становлении и функционировании русского литературного языка.	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-4.3	практические работы (отдельный материал); реферат; устный опрос, собеседование; тест, зачет
Тема 3 Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-4.3	практические работы (отдельный материал); реферат; устный опрос, собеседование; тест, зачет
Тема 4 Речевое взаимодействие.	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-4.3	практические работы (отдельный материал); реферат; устный опрос, собеседование; тест, зачет
Тема 5 Методика подготовки и произнесения публичной речи.	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-4.3	практические работы (отдельный материал); реферат; устный опрос, собеседование; тест, зачет

	языке (ах)		
Тема 6 Культура несловесной речи.	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-4.3	практические работы (отдельный материал); реферат; устный опрос, собеседование; тест, зачет
Тема 7 Речевой этикет.	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-4.3	практические работы (отдельный материал); реферат; устный опрос, собеседование; тест, зачет
Тема 8 Барьеры в общении. Причины их возникновения.	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-4.3	практические работы (отдельный материал); реферат; устный опрос, собеседование; тест, зачет
Тема 9 Типичные ошибки в современной речи и их причины.	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-4.3	практические работы (отдельный материал); реферат; устный опрос, собеседование; тест, зачет

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к части формируемой участниками образовательных отношений в Блоке 1. Для ее изучения необходимы знания, умения и компетенции, приобретенные обучающимися в средней общеобразовательной школе по дисциплинам гуманитарно-социального цикла. Знания и навыки по дисциплине «Основы деловой коммуникации» способствуют развитию необходимых для современного человека и профессионала качественных коммуникативных компетенций; этим и определяется место курса в учебном плане. Программа позволяет усвоить не только теоретические знания, но и предоставляет возможность с успехом применять их в практической коммуникативной деятельности.

Дисциплина изучается в 1 семестре. Для оценки уровня сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – зачет.

2. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1 ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.
2. Социально-психологические основы делового общения.
3. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
4. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
5. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
6. Особенности делового общения в коммерческой организации.
7. Роль руководителя в организации делового общения.
8. Перцептивные барьеры делового общения.
9. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
10. Вербальные средства делового общения.
11. Невербальная система делового общения.
12. Структура делового общения.
13. Цикличность процесса делового общения

14. Основные виды делового общения.
15. Основные правила делового общения.
16. Этапы делового общения.
17. Особенности деловых переговоров и их характер.
18. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
19. Структура и типология конфликтов.
20. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
21. Социально-психологическая диагностика конфликта.
22. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
23. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
24. Предпосылки формирования этики делового общения.
25. Универсальные этические принципы делового общения.
26. Этика делового общения в организации.
27. Этические проблемы делового общения.
28. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
29. Социальные функции профессиональной этики.
30. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
31. Общие правила оформления документов в деловом общении.
32. Виды деловой корреспонденции.
33. Культура общения по телефону.
34. Личностные особенности персонала в деловом общении.
35. Соотношение понятий «общение» и «личность».
36. Социально-психологические функции делового общения.
37. Особенности деловых переговоров.
38. Особенности деловой беседы.
39. Активное и пассивное владение словом.
40. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
41. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
42. Письменная и устная деловая речь.
43. Формы и принципы управленческого общения.
44. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
45. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение».
46. Стратегии и тактики общения.
47. Коммуникативные барьеры делового общения.
48. Документ как основная форма делового общения.

49. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.

50. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

Критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	теоретическое содержание материала освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному
«не зачтено»	выставляется в том случае, когда обучающийся демонстрирует фрагментарные знания основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем. У экзаменуемого слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки

2.2 ТИПОВОЕ ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ

Вариант 1

№	Тестовое задание	Правильный ответ
1	Уровень общения, для которого характерно восприятие собеседника как равноправного компаньона, полное и честное взаимодействие, совместный поиск выхода из трудного положения Выберите один правильный ответ 1) духовный 2) конвенциональный 3) деловой 4) межличностный	Ответ: 3
2	Вертикальные коммуникации в организации – это: Выберите один правильный ответ 1) передача информации по каналам, которые определены, установлены руководством 2) коммуникации, которые происходят по каналам не в рамках организационной структурой управления, должностных обязанностей и полномочий 3) общение происходит между членами одной группы или рабочей группы одного уровня 4) между подразделениями, которые находятся на разных иерархических уровнях организации	Ответ: 4
3	Какие две цели совмещает в себе деловая полемика? Выберите один правильный ответ 1) спор ради развлечения оппонентов и для убеждения своей значимости 2) спор ради установления истины и для убеждения оппонентов 3) спор ради спора и привлечения внимания всех присутствующих 4) спор ради удовлетворения своих амбиций	Ответ: 2

4	Типичная, исторически сложившаяся форма деятельности, необходимая в социальном отношении, для выполнения которой работник должен обладать определенной суммой знаний, умений, навыков, а также иметь соответствующие способности и особенности личности носит название Выберите один правильный ответ. 1) профессия 2) коммуникативная компетентность 3) образование				Ответ: 2																
5	К вербальным средствам общения относятся: Выберите один правильный ответ 1) паузы 2) тембр 3) слова 4) интонация				Ответ: 3																
6	Установите соответствие между жестами и их значениями. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца. <table><tr><td>1</td><td>жесты превосходства</td><td>а</td><td>подергивание себя за ухо</td></tr><tr><td>2</td><td>жесты нервозности</td><td>б</td><td>пощипывание переносицы</td></tr><tr><td>3</td><td>жесты сосредоточенности</td><td>в</td><td>постукивание пальцами</td></tr><tr><td>4</td><td>жесты нетерпения</td><td>г</td><td>руки соединены за спиной</td></tr></table>				1	жесты превосходства	а	подергивание себя за ухо	2	жесты нервозности	б	пощипывание переносицы	3	жесты сосредоточенности	в	постукивание пальцами	4	жесты нетерпения	г	руки соединены за спиной	Ответ: 1-г 2-в 3-б 4-а
1	жесты превосходства	а	подергивание себя за ухо																		
2	жесты нервозности	б	пощипывание переносицы																		
3	жесты сосредоточенности	в	постукивание пальцами																		
4	жесты нетерпения	г	руки соединены за спиной																		
7	Установите соответствие между понятиями о сторонах общения и их содержанием. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца. <table><tr><td>1</td><td>коммуникативная сторона общения</td><td>а</td><td>заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями</td></tr><tr><td>2</td><td>интерактивная сторона общения</td><td>б</td><td>процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания</td></tr><tr><td>3</td><td>перцептивная сторона общения</td><td>в</td><td>состоит в обмене информацией между людьми</td></tr></table>				1	коммуникативная сторона общения	а	заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями	2	интерактивная сторона общения	б	процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания	3	перцептивная сторона общения	в	состоит в обмене информацией между людьми	Ответ: 1-в 2-а 3-б				
1	коммуникативная сторона общения	а	заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями																		
2	интерактивная сторона общения	б	процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания																		
3	перцептивная сторона общения	в	состоит в обмене информацией между людьми																		
8	Установите соответствие между видом формулировки и				Ответ:																

	подходящими по смыслу обращениями. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца.				1-а 2-б 3-д 4-г 5-в
	1	стандартная формулировка, употребляемая по отношению к неизвестным лицам	а	с глубоким уважением	
	2	формулировка более фамильярная, используемая между равными, а также при обращении вышестоящего к нижестоящему	б	с наилучшими пожеланиями	
	3	формула обращения более молодого к более старшему	в	с глубоким почтением	
	4	формулировка, употребляемая при обращении поставщика к клиенту, служащего к работодателю	г	преданный вам	
	5	формулировка для торжественных писем высшему должностному лицу	д	с уважением	
9	Установите соответствие между вспомогательными ориентирами ведущей психической функции и их примерами. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца.				Ответ: 1- в 2-а 3-б
	1	осязательные ориентиры	а	звуковые маяки при входах, радиотрансляция	
	2	слуховые ориентиры	б	текстовая информация на таблицах	
	3	зрительные ориентиры	в	направляющие поручни, рельефные обозначения на поручнях, таблицы с выпуклыми надписями или шрифтом Брайля, рельефные планы этажей, здания	
10	Выберите правильную последовательность стадий существования команды проекта. Выберите один правильный ответ. 1) образование, нормализация деятельности, интенсивное формирование, трансформация, исполнение планов по реализации проектов 2) образование, интенсивное формирование, нормализация деятельности, исполнение планов по реализации проектов, трансформация 3) интенсивное формирование, образование, нормализация деятельности, трансформация, исполнение планов по реализации проектов				Ответ: 2
11	Запишите понятие, о котором идёт речь. _____ - это способность внимательно				Ответ: Активное слушание

	слушать собеседника и воспринимать информацию, сосредотачиваясь на содержании и контексте высказывания.	
12	Запишите понятие, о котором идёт речь. _____ поведение - это поведение, нарушающее социальные нормы определенного общества. Выражается в поступках, поведении (действиях или бездействии) как отдельных индивидов, так и социальных групп, отступающих от установленных законодательно или сложившихся в конкретном социуме общепринятых норм, правил, принципов, образцов, обычаев, традиций.	Ответ: Девиантное
13	Запишите понятие, о котором идёт речь. _____ - государственная программа, призванная облегчить жизнь людей с инвалидностью и маломобильных граждан, и предоставить им возможность максимально интегрироваться в общество, была утверждена постановлением Правительства РФ от 29 марта 2019 г. № 363	Ответ: Доступная среда
14	Запишите понятие, о котором идёт речь. _____ - это нарушение темпа, ритма, плавности речи, вызываемое судорогами мышц речевого аппарата.	Ответ: Заикание
15	Межличностное пространство - это субъективный критерий эмоциональной близости людей. Какой верхний предел в метрах характерен для социальной зоны?	Ответ: 3,5 м
16	Первые аресты членов ОПГ «N» провели еще летом 2005 г. Причем, по информации одного известного агентства, от местных правоохранителей операцию силовиков из Москвы держали в тайне, опасаясь утечки данных. Оперативники ФСБ и сотрудники Следственного комитета тогда прибыли в Кызыл в конце июня во время чемпионата России по вольной борьбе. По данным следствия, главарь группировки и его подчиненные занимались вербовкой новых членов, в том числе и среди участников спортивных секций. Преступники привлекали к своей деятельности даже подростков. В итоге в СИЗО в Москве по постановлению суда отправили 35 человек, включая предполагаемого организатора Н. 15 января 2023 г. состоялась консультация с психологом гражданина Н. Отбыв наказание он женился, открыл небольшой бизнес и в целом стал «законопослушным честным гражданином», о чем сообщил психологу. Однако, в ходе беседы психолог выяснил, что Н. вновь стал участником ОПГ, по словам клиента «косвенно, лишь чтобы поддерживать связи», и возможно совершил преступление. Какой этический принцип психолога в данном кейсе попадает в рамки рассмотрения этической дилеммы (выберите единственный вариант ответа)? 1) Принцип уважения 2) Принцип конфиденциальности 3) Принцип честности 4) Принцип ответственности	Ответ: Принцип конфиденциальности

17	Люди сталкиваются с этим явлением в разных ситуациях, в том числе и во время общения. Нейробиологи из Массачусетского технологического института выяснили, что мозгу нужно 13 миллисекунд, чтобы изучить внешность человека и сделать по ней вывод. Влияние внешнего вида на первое впечатление подтверждает исследование психолога С. М. Хюттнер и профессора психиатрии М. Линдена. Они провели эксперимент, в рамках которого группе испытуемых дали две фотографии одной девушки: на первой ее волосы были собраны в хвост, на второй – распущены и завиты. После изучения изображения участники проходили тест, который показал интересные результаты. Девушку с собранными волосами, оценивали, как закрытую и подозрительную, а с распущенными – как открытую, стильную и добрую. При формировании первого впечатления важную роль играет и одежда. Результаты опроса, приведенные в исследовании доктора психологии Е. Д. Обинним, показали, что по надетым на человека вещам респонденты делают вывод о социальном и экономическом положении. Например, если на мужчине дорогой костюм, его скорее посчитают порядочным, состоятельным и ухоженным. Каким термином в психологии обозначается этот феномен (выберите единственный вариант ответа)? 1) Эффект первичности 2) Эффект ореола 3) Эффект последней информации 4) Эффект проецирования	Ответ: Эффект ореола
18	Разрешение социального конфликта – это преодоление основного противоречия в интересах сторон, устранение его на уровне причин конфликта. Решение конфликта может быть достигнуто самими конфликтующими сторонами без помощи каких-либо посторонних лиц, либо путем подключения к решению какой-либо третьей стороны (посредника). Модель решения конфликта – это совокупность определенных методик его преодоления. Модели, применяющиеся при разрешении конфликтов, складываются на основе имеющихся в обществе культурных и правовых установок по отношению к конфликту, поощряющих или запрещающих тот или иной способ разрешения конфликта. Одна из таких моделей, четко отражается в следующем высказывании: «Если вы не можете заставить другого думать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете». Что это за модель разрешения конфликтной ситуации?	Ответ: Доминирование
19	Валентина, 42 года, работала агентом по подбору и транспортировке животных из питомников под заказ. Работа была связано с длительными ночными переездами, плохим питанием, в итоге у женщины обнаружили диабет и сердечную недостаточность, что не позволяет ей продолжать работу, однако, с получением инвалидности возникли трудности и Валентине необходимо работать пока этот вопрос не будет решен, так как у нее четверо не работающих иждивенцев. Выберите какую форму работы стоит	Ответ: Надомная работа

	предложить Валентине?	
20	О каком способе разрашения конфликт идет речь? Решение конфликта может происходить по взаимному добровольному соглашению с обоюдным отказом от части предъявленных требований. Партнёры по переговорам меняют своё мнение и принимают новое общее мнение. Цель этого взаимодействия - результат, которым они будут удовлетворены. Этот способ позволяет уравновесить конфликтующие интересы (управление инакомыслием). Он основан на уважении к противоположным позициям и является частью сущности демократии.	Ответ: Компромисс

Вариант 2

№	Тестовое задание	Правильный ответ
1	В каком жесте обычно проявляется критическая оценка со стороны собеседника? Выберите один правильный ответ 1) руки, скрещенные на груди 2) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком 3) закрытие рта ладонью	Ответ: 2
2	Какие правила необходимо выполнять, ведя деловое общение по телефону: Выберите один правильный ответ 1) быть лаконичным, информативным, доброжелательным 2) быть лаконичным, повторять сказанное несколько раз, разговаривать в присутствии третьих лиц 3) быть лаконичным, говорить громче обычного, прерывать разговор	Ответ: 1
3	Укажите правильную «формулу» критики: Выберите один правильный ответ 1) похвала, критика, предложение 2) похвала, критика, утешение 3) критика, помощь, похвала	Ответ: 1
4	К кому работник организации должен направить свое обращение при разговоре с инвалидом. Выберите один правильный ответ 1) к сопровождающему лицу 2) к сурдопереводчику 3) к инвалиду	Ответ: 3
5	При общении с лицом испытывающим затруднения в речи следует: Выберите один правильный ответ 1) говорить спокойно, дружелюбно, терпеливо 2) поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним 3) перебивать, стараться ускорить разговор	Ответ: 1
6	Соотнесите обозначения форм делового общения с определениями. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца.	Ответ: 1-г 2-а 3-б

	1	форма организации делового общения коллектива (группы) с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива (группы) проблемам	а	деловые переговоры	4-в												
	2	обсуждение каких-либо вопросов между официальными сторонами с целью выяснения позиций сторон и заключения возможного договора	б	деловая беседа													
	3	специально организованный предметный разговор, служащий решению управленческих задач	в	деловой прием													
	4	собрание приглашенных официальных лиц в честь кого- или чего-либо с целью углубления и расширения контактов, получения нужной информации в неофициальной обстановке	г	деловое совещание													
7	Установите соответствие между видами документов и их определением. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца. <table><tr><td>1</td><td>письмо</td><td>а</td><td>документ, переданный и принятый по каналам электросвязи</td></tr><tr><td>2</td><td>телеграмма</td><td>б</td><td>документ, переданный и принятый по каналам телефонной связи</td></tr><tr><td>3</td><td>телефонограмма</td><td>в</td><td>система фиксации речи знаками, которая позволяет с помощью написанного текста передавать информацию на расстоянии и закреплять её во времени</td></tr></table>				1	письмо	а	документ, переданный и принятый по каналам электросвязи	2	телеграмма	б	документ, переданный и принятый по каналам телефонной связи	3	телефонограмма	в	система фиксации речи знаками, которая позволяет с помощью написанного текста передавать информацию на расстоянии и закреплять её во времени	Ответ: 1- в 2- а 3-б
1	письмо	а	документ, переданный и принятый по каналам электросвязи														
2	телеграмма	б	документ, переданный и принятый по каналам телефонной связи														
3	телефонограмма	в	система фиксации речи знаками, которая позволяет с помощью написанного текста передавать информацию на расстоянии и закреплять её во времени														
8	Установите соответствие между понятиями видов коммуникативного общения и их содержанием. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца. <table><tr><td>1</td><td>публичный спор с целью выяснения истины путем сопоставления различных мнений</td><td>а</td><td>полемика</td></tr><tr><td rowspan="2">2</td><td rowspan="2">публичное выступление с возражением, с опровержением чьих-либо взглядов, мнений</td><td>б</td><td>беседа</td></tr><tr><td>в</td><td>дискуссия</td></tr></table>				1	публичный спор с целью выяснения истины путем сопоставления различных мнений	а	полемика	2	публичное выступление с возражением, с опровержением чьих-либо взглядов, мнений	б	беседа	в	дискуссия	Ответ: 1-в 2-а		
1	публичный спор с целью выяснения истины путем сопоставления различных мнений	а	полемика														
2	публичное выступление с возражением, с опровержением чьих-либо взглядов, мнений	б	беседа														
		в	дискуссия														
9	Установите соответствие между определениями стилей общения и их содержанием. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца. <table><tr><td>1</td><td>научный стиль</td><td>а</td><td>характерен, прежде всего, для средств массовой информации. Его специфичность состоит в</td></tr></table>				1	научный стиль	а	характерен, прежде всего, для средств массовой информации. Его специфичность состоит в	Ответ: 1-б 2-в 3-а 4-г								
1	научный стиль	а	характерен, прежде всего, для средств массовой информации. Его специфичность состоит в														

				сочетании двух функций языка – информационной и агитационной													
	2	официально-деловой стиль	б	характеризуется строгой логикой изложения, изобилием специальных терминов, определенными особенностями синтаксиса													
	3	публицистический стиль	в	отличается точностью формулировок, безличностью и сухостью изложения, высокой стандартностью, большим количеством устойчивых оборотов, клише													
	4	художественный стиль	г	для него характерна возможность использования всех языковых средств – не только слов и выражений литературного языка, но и элементов просторечия, жаргонов, территориальных диалектов													
10	Американский психолог Эрик Берн разработал модель эго-состояний, в соответствии с которой каждый поступок человека продиктован логикой одного из трех состояний сознания: Родитель, Взрослый или Ребенок. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца. <table><tr><td>1</td><td>поведение оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, авторитарное</td><td>а</td><td>ребенок</td></tr><tr><td>2</td><td>поведение, не заботящееся о реакции окружающих, игривое, любознательное, творческое, хитрое</td><td>б</td><td>родитель</td></tr><tr><td>3</td><td>поведение раскрепощенное, деловое, внимательное, не обесценивающее собеседника</td><td>в</td><td>взрослый</td></tr></table>				1	поведение оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, авторитарное	а	ребенок	2	поведение, не заботящееся о реакции окружающих, игривое, любознательное, творческое, хитрое	б	родитель	3	поведение раскрепощенное, деловое, внимательное, не обесценивающее собеседника	в	взрослый	Ответ: 2 1-б 2-а 3-в
1	поведение оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, авторитарное	а	ребенок														
2	поведение, не заботящееся о реакции окружающих, игривое, любознательное, творческое, хитрое	б	родитель														
3	поведение раскрепощенное, деловое, внимательное, не обесценивающее собеседника	в	взрослый														
11	Запишите понятие, о котором идёт речь. _____ - это документ информационного типа, нацеленный на описание социально значимых и наиболее важных событий жизни составителя текста. Пишется от первого лица в хронологическом порядке».				Ответ: Автобиография												
12	Запишите понятие, о котором идёт речь. _____ - это взаимодействие между людьми с помощью неречевых средств, обмен невербальными посланиями				Ответ: Невербальная коммуникация												

	и их интерпретация в данной ситуации.	
13	Запишите понятие, о котором идёт речь. Рельефно-точечный тактильный шрифт, предназначенный для письма и чтения незрячими и плохо видящим людям, был разработан (укажите фамилию) - _____	Ответ: Брайль
14	Запишите понятие, о котором идёт речь. Процесс включения личности с отклонениями в развитии и поведении в социальную среду, в нормальную общественно полезную деятельность и адекватные взаимоотношения с другими личностями - _____	Ответ: Реабилитация
15	Изучением норм пространственной и временной организации общения занимается проксемика. Проксемика – это пространственные взаимоотношения людей в процессе общения. Данное понятие было предложено американским исследователем Э. Холлом. Он выделяет 4 пространственных зоны: интимная зона, личная зона, социальная зона, общественная и/или публичная зона. Какое расстояние характерно для интимной зоны?	Ответ: 50 см
16	К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого? «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».	Ответ: Эффект ореола
17	Укажите, о какой зоне идет речь. Это зона общения со знакомыми людьми, равными по социальному положению. Известен пример Ницше, который красочно иллюстрирует различие между этими зонами. Дикобразы, чтобы не замерзнуть, жмутся друг к другу, но при этом они так плотно прижимаются, что колются своими иглами. С точки зрения личностного реагирования, можно сформулировать следующее: «следует искать близости, чтобы не замерзнуть, и избегать любой интимности, которая способна «поранить».	Ответ: Личная зона
18	Укажите, какую должность вы порекомендуете. Анна, молодая мама, которая находясь в декрете получила образование в сфере социальной работы, инвалид 2 группы, имеет нарушения зрения. Самостоятельно работу найти не может и обратилась в центр занятости, ей готовы дать рекомендации преподаватели для устройства на работу в тот же вуз, где Анна получила диплом с отличием. В соответствии с перечнем рекомендуемых инвалидам с нарушением зрения профессий и должностей Вы как специалист центра занятости порекомендуете Анне трудовую деятельность в какой должности: диспетчер, репетитор, администратор, специалист по социальной работе?	Ответ: Диспетчер
19	О каком стиле руководства идет речь? Этот стиль руководства основан на децентрализации власти, коллегиальности управления. Сотрудники принимают участие в выработке решений. Практикуется делегирование	Ответ: Демократический

	функций и полномочий от руководителя подчиненным.	
20	Конвенция и Рекомендация о профессиональной реабилитации и занятости инвалидов представляют собой набор руководящих принципов и соглашений, приняты Международной организацией труда (МОТ) для расширения возможностей трудоустройства для лиц с ограниченными возможностями. В каком году были приняты данные документы?	Ответ: 1983

Критерии оценивания

% верных решений (ответов)	Шкала оценивания
85-100%	«отлично»
70-84%	«хорошо»
51-69%	«удовлетворительно»
50% и менее	«не удовлетворительно»

2.3. ТЕМЫ ДЛЯ ДОКЛАДОВ (РЕФЕРАТОВ)

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.
3. Основные модели и стили деловых коммуникаций.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
7. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
8. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
9. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
12. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.
13. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
14. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.
15. Сущность процесса слушания, его виды и специфика.
16. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.

17. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
18. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
19. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).
20. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт и т.п.).
21. Организационная культура.
22. Переговорный процесс: теория и практика.
23. Менеджмент репутации человека и организации («белые» и «черные» технологии, «информационные войны» и т.п.).
24. Влияние конфликтов и организационных изменений на процесс коммуникации.
25. Формы деловой коммуникации: беседы, совещания, собрания.
26. Деловая коммуникация и власть.
27. Информационное обеспечение деятельности государственной власти (выборы как деловая коммуникация; маркетинговые аспекты в политике и т.п.).
28. Презентация в процессе коммуникации (новых идей, проектов): виды презентации, подготовка и проведение; критерии и условия успешной презентации.
29. Психологические аспекты делового общения.
30. Особенности этических норм при осуществлении делового общения (переговоров и т.п.).
31. Влияние протокольных мероприятий на процесс делового общения.
32. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
33. Письменная коммуникация, особенности осуществления деловой переписки.
34. Виды и особенности деловых приемов и деловой этикет.
35. Формальные и неформальные особенности коммуникации.
36. Влияние стиля руководства на коммуникативное взаимодействие.
37. Влияние конфликтов на коммуникативное взаимодействие.
38. Роль индивидуальных особенности человека в процессе коммуникации.
39. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс.
40. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс.
41. Факторы, влияющие на эффективную деятельность группы, признаки эффективной и неэффективной деятельности группы.
42. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса.

Критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся глубоко и содержательно раскрывает тему доклада, не допустив ошибок. Ответ носит развернутый и исчерпывающий характер
«хорошо»	Обучающийся в целом раскрывает тему доклада, однако ответ хотя бы на один из них не носит развернутого и исчерпывающего характера.
«удовлетворительно»	Обучающийся в целом раскрывает тему доклада и допускает ряд неточностей, фрагментарно раскрывает содержание теоретических вопросов или их раскрывает содержательно, но допуская значительные неточности
«не удовлетворительно»	Обучающийся не владеет выбранной темой

2.4 ПРИМЕРНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
2. Основные отличия общения от предметной деятельности.
3. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
4. Подход к общению как к творческой деятельности.
5. Критерия выделения этапов общения.
6. Объективные критерии классификации видов общения.
7. Социально-психологические критерии выделения видов общения.
8. Функции общения.
9. Аналитические модели межличностного общения.
10. Характеристики примитивного вида общения.
11. Характеристики манипулятивного вида общения.
12. Характеристики делового общения.
13. Характеристики личностного духовного общения.
14. Особенности личностного подхода к общению.
15. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
16. Социальные способности личности и деловое общение.
17. Стили общения.
18. Роль личностных характеристик в протекании общения.
19. Специфические характеристики коммуникации в общении.
20. Речевое воздействие и типы включения в сознание реципиента.
21. Виды коммуникативных воздействий.
22. Структура сообщения в общении.
23. Особенности коммуникации, центрированной на партнере.

24. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.
25. Способы речевого выражения отношения к партнеру.
26. Понятие о невербальных средствах общения.
27. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
28. Трактовка терминов: социальная перцепция, межличностное восприятие, социальное познание.
29. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
30. Понимание, интерпретация, атрибуция - сходства и различия.
31. Понятие о взаимодействии. Виды взаимодействия. Теории "диадического взаимодействия". Подход к взаимодействию в транзактном анализе (Э.Берн).
32. Понятие о кинесико-проксемических паттернах общения и невербальных интеракциях как показателях вида взаимодействия.
33. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
34. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения.
35. Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения:
36. Различия преобразовательной активности субъектов затрудненного и незатрудненного общения (направленность, интенсивность, качество) и ее результатов.
37. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
38. Основные характеристики интерактивной стороны общения.
39. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.
40. Психологические требования организации беседы.
41. Психологические требования к организации и проведению дискуссии.
42. Практическое значение исследований в области психологии общения.

Шкала оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	обучающийся ясно изложил материал, сделал вывод
«хорошо»	обучающийся ясно изложил материал, но в выводах имеются сомнения;
«удовлетворительно»	обучающийся изложил материал, но обосновал его формулировками обыденного мышления;
«не удовлетворительно»	обучающийся изложил материал частично, не обосновал выводы либо не сдал работу на проверку.

3. ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ДОСТИЖЕНИЕ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию вустной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)				
Этап (уровень)	Критерии оценивания			
	неудовлетворител ьно	удовлетворительно	хорошо	отлично
знать	незнание основ делового общения, основ делового общения, принципы и методы организации эффективных деловых коммуникаций; - различные технологии, правила и приемы эффективного общения; - принципы организации публичных выступлений .	частичное знание основ делового общения, принципы и методы организации эффективных деловых коммуникаций; - различные технологии, правила и приемы эффективного общения; - принципы организации публичных выступлений .	знание большинства – основ делового общения, принципы и методы организации эффективных деловых коммуникаций; - различные технологии, правила и приемы эффективного общения; - принципы организации публичных выступлений .	знание всех - основ делового общения, принципы и методы организации эффективных деловых коммуникаций; - различные технологии, правила и приемы эффективного общения; - принципы организации публичных выступлений .
уметь	неумение анализировать и осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации; - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.	умение анализировать и осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации; - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации. развито частично	умение анализировать - осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации; - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации. развито в большей степени	умение анализировать - осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации; - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации. развито полностью
владеть	неспособность	частичная	владение	полное владение

	владеть основными методами организации взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; - навыками организации и проведения деловых коммуникаций; - технологиями поддержания электронных коммуникаций.	способность владения основными методами организации взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; - навыками организации и проведения деловых коммуникаций; - технологиями поддержания электронных коммуникаций.	большой частью навыков - основными методами организации взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; - навыками организации и проведения деловых коммуникаций; - технологиями поддержания электронных коммуникаций.	навыками - основными методами организации взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; - навыками организации и проведения деловых коммуникаций; - технологиями поддержания электронных коммуникаций.
--	---	--	--	--

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для занятий лекционного типа

В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Целесообразно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из основной и дополнительной литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой дисциплины.

Методические указания для занятий семинарского (практического) типа. Практические занятия позволяют развивать у обучающегося творческое теоретическое мышление, умение самостоятельно изучать литературу, анализировать практику; учат

четко формулировать мысль, вести дискуссию, то есть имеют исключительно важное значение в развитии самостоятельного мышления.

Подготовка к практическому занятию включает два этапа. На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает: уяснение задания на самостоятельную работу; подбор основной и дополнительной литературы; составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе. Второй этап включает непосредственную подготовку к занятию, которая начинается с изучения основной и дополнительной литературы. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. Далее следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на практическое занятие или по теме, вынесенной на дискуссию (круглый стол), продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой темы с реальной жизнью. Готовясь к докладу или выступлению в рамках интерактивной формы (дискуссия, круглый стол), при необходимости следует обратиться за помощью к преподавателю