

Автономная некоммерческая организация  
высшего образования  
«Российская академия предпринимательства»  
(АНО ВО «РАП»)



**Кафедра:** Маркетинг и связи с общественностью

**Авторы:** Балабанова А.В., д.э.н., профессор

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

(наименование учебной дисциплины)

**Направление:** 38.04.02 Менеджмент

**Направленность:** Маркетинг

**Квалификация выпускника:**

\_\_\_\_\_ магистр \_\_\_\_\_

**Форма обучения:**

\_\_\_\_\_ очная, заочная \_\_\_\_\_

<p>Одобрена на заседании Ученого Совета АНО ВО «РАП»</p> <p>Протокол от «31» августа 2017 г. № 4</p>	<p>Одобрена на заседании кафедры «Экономическая теория, мировая экономика, менеджмент и предпринимательство»</p> <p>Протокол от «29» августа 2017 г. № 7</p>
--	--

Москва, 2017 г.

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение курса «Деловое общение» является важной составляющей профессиональной подготовки магистров по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент» (уровень магистратуры) очной и заочной форм обучения.

Деловое общение – необходимая часть человеческой жизни, важнейший вид отношений с другими людьми. Искусство делового общения, знание психологических особенностей, умелое использование диагностических и психолого-педагогических методов особенно необходимы тем специалистам, деятельность которых предполагает постоянные контакты. Предметом дисциплины является процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом.

**Цель дисциплины:** обеспечить овладение обучающимися знаний о различных формах делового общения, владению словом в официально-деловой обстановке в соответствии с речевой, логической, психологической и невербальной культурой, направленное на достижение конструктивного результата или договоренности, а также научить обучающихся документально оформлять деловое общение.

### **Задачи дисциплины:**

- овладение понятийным аппаратом, описывающим психологические и этические аспекты делового общения;
- формирование представлений о сущности, особенностях, значении делового общения;
- усвоения теоретических основ организации и осуществления процесса делового общения;
- освоения основных форм и уровней делового общения, его структурных компонентов;
- изучения общих закономерностей и основных технологий активного общения с собеседников и формирование у обучающихся комплексного взгляда на значение личностных характеристик участников в процессе делового общения в организации;
- изучения методов анализ ситуаций делового общения: спора, конфликта, конкурентного противостояния;
- приобретение опыта в общении.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловое общение» направлена на формирование у магистрантов общекультурных и общепрофессиональных компетенций, необходимых для успешного осуществления профессиональной деятельности. Ее преподавание и изучение способствует развитию у обучаемых коммуникативных качеств.

В процессе изучения дисциплины, в целях выработки у обучаемых творческого мышления необходимо использовать положения педагогических концепций проблемного, программированного, проблемно-деятельностного обучения и др.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты
ОК-3	готовностью к саморазвитию,	<b>Знать:</b> структуру общения;

	<p>самореализации, использованию творческого потенциала</p>	<p>уровни и средства общения; виды делового общения; определение понятий «личность», «архетип», «взаимодействие»;</p> <p>организацию речи в соответствии с видом и ситуацией общения, правила речевого этикета.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>использовать различные формы и виды устной и письменной коммуникации на родном и иностранных языках в учебной и профессиональной деятельности; правильно применять языковые средства в устной и письменной речи в процессе межличностной, деловой и профессиональной коммуникации; следить за точностью, логичностью и выразительностью речи; определять цель и понимать ситуацию общения.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>нормами литературного языка; монологической и диалогической речью в различных коммуникативных ситуациях; правилами речевого этикета; нормами делового этикета; простейшими приемами саморегуляции.</p>
<p><b>ОПК-1</b></p>	<p>готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p><b>Знать:</b></p> <p>уровни языка: фонетический (орфоэпия), грамматический (морфология и синтаксис, орфография и пунктуация), лексический (выбор слова, сочетаемость слов), стилистический (функциональные стили, стилистическая окраска единиц, стилистическое единство текста); организацию речи в соответствии с видом и ситуацией общения, правила речевого этикета; роль языка в обществе, нормы литературного языка, качества речи, средства создания выразительности речи.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>использовать различные формы и виды устной и письменной коммуникации на родном и иностранных языках в учебной и профессиональной деятельности; правильно применять языковые средства в устной и письменной речи в процессе межличностной, деловой и профессиональной коммуникации; следить за точностью, логичностью и выразительностью речи; направлять диалог в соответствии с целями профессиональной деятельности; трансформировать вербальный и невербальный материал в соответствии с коммуникативной задачей.</p> <p><b>Владеть:</b></p>

		<p>нормами литературного языка;          навыками подготовки различных типов публичных выступлений и презентаций, используя современные информационно-коммуникационные технологии;          монологической и диалогической речью в различных коммуникативных ситуациях.</p>
--	--	---

## 2.1. Формируемые компетенции по разделам дисциплины

Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть, понимать)
<p>Тема 1. Предмет и задачи дисциплины «Деловое общение». Роль общения в жизни и в развитии человека. Психологическая составляющая делового общения.</p>	<p>Предмет и задачи курса «Деловое общение», его теоретические и прикладные аспекты. История развития. Канцеляризм и штампы в речи. Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения. Формы существования языка (устная и письменная). Исторический аспект возникновения и развития общения. Роль и место общения в жизни человека: общение у животных, специфика общения человека. Роль общения в развитии человека. Психологическая составляющая делового общения</p>	ОК-3	<p><b><u>Знать:</u></b>          предмет, задачи, основные положения предмета «Деловое общение», основные характеристики как науки и практики; структуру общения; уровни и средства общения; виды делового общения; определение понятий «личность», «архетип», «взаимодействие»; строить отношения с людьми и находить под ход к ним; организацию речи в соответствии с видом и ситуацией общения, правила речевого этикета.</p> <p><b><u>Уметь:</u></b>          использовать различные формы и виды устной и письменной коммуникации на родном и иностранных языках в учебной и профессиональной деятельности; правильно применять языковые средства в устной и письменной речи в процессе межличностной, деловой и профессиональной коммуникации; следить за точностью, логичностью и выразительностью речи; определять цель и понимать ситуацию общения.</p> <p><b><u>Владеть:</u></b>          нормами литературного языка; монологической и диалогической речью в различных коммуникативных ситуациях; правилами речевого этикета; нормами делового этикета; простейшими приемами саморегуляции.</p>

<p>Тема 2. Общение как инструмент деловых отношений.</p>	<p>Общение как социально-психологическая категория. Функции общения. Стили общения. Общая характеристика стилей общения. Социальный ритуал как исторически сложившаяся форма неинстинктивного, предсказуемого и социально санкционированного, символического поведения. Характеристики ритуального поведения. Культурные особенности ритуального поведения в общении. Фактическое общение. Характеристика гуманистического общения. Эмпатия при гуманистическом стиле общения. Обратная связь. Приемы и стадии установления психологического контакта. Стратегии и средства общения. Этапы общения. Структура общения. Формы межличностного взаимодействия в общении. Социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм.</p>	<p>ОК-3</p>	<p><b><u>Знать:</u></b> предмет, задачи, основные положения предмета «Деловое общение», основные характеристики как науки и практики; структуру общения; уровни и средства общения; виды делового общения; определение понятий «личность», «архетип», «взаимодействие»; строить отношения с людьми и находить подход к ним; организацию речи в соответствии с видом и ситуацией общения, правила речевого этикета. <b><u>Уметь:</u></b> использовать различные формы и виды устной и письменной коммуникации на родном и иностранных языках в учебной и профессиональной деятельности; правильно применять языковые средства в устной и письменной речи в процессе межличностной, деловой и профессиональной коммуникации; следить за точностью, логичностью и выразительностью речи; определять цель и понимать ситуацию общения. <b><u>Владеть:</u></b> нормами литературного языка; монологической и диалогической речью в различных коммуникативных ситуациях; правилами речевого этикета; нормами делового этикета; простейшими приемами саморегуляции.</p>
<p>Тема 3. Язык, речь, общение. Понятие нормы. Нормативный аспект речи.</p>	<p>Основные единицы речевого общения: речевое событие, речевая ситуация, речевое взаимодействие. Феномен человеческого языка. Единицы языка. Функции языка и речи. Разграничение понятий: норма, кодификация, узус. Императивная и диспозитивная нормы языка. Языковая норма как центральное понятие культуры речи. Классификация языковых норм по количеству вариантов употребления: императивные и вариантные</p>	<p>ОК-3</p>	<p><b><u>Знать:</u></b> предмет, задачи, основные положения предмета «Деловое общение», основные характеристики как науки и практики; структуру общения; уровни и средства общения; виды делового общения; определение понятий «личность», «архетип», «взаимодействие»; строить отношения с людьми и находить подход к ним; организацию речи в соответствии с видом и ситуацией общения, правила речевого этикета. <b><u>Уметь:</u></b> использовать различные формы и виды устной и письменной коммуникации на родном и иностранных языках в учебной и</p>

	<p>(диспозитивные). Источники изменения нормы. Типы эволюции нормы. Классификация норм по уровням языка. Орфоэпические нормы. Грамматические нормы. Лексические нормы. Понятие морфологической нормы. Тенденции движения морфологических норм. Особенности синтаксических норм. Трудные случаи управления. Порядок слов в предложении.</p>		<p>профессиональной деятельности; правильно применять языковые средства в устной и письменной речи в процессе межличностной, деловой и профессиональной коммуникации; следить за точностью, логичностью и выразительностью речи; определять цель и понимать ситуацию общения.</p> <p><b><u>Владеть:</u></b>  нормами литературного языка; монологической и диалогической речью в различных коммуникативных ситуациях; правилами речевого этикета; нормами делового этикета; простейшими приемами саморегуляции.</p>
<p>Тема 4. Коммуникативный аспект культуры речи. Этико-социальные аспекты делового общения.</p>	<p>Коммуникативные качества речи. Точность речи. Понятие точности речи. Основные причины логических ошибок. Виды логических ошибок. Речевая недостаточность и речевая избыточность (тавтология и плеоназм). Лексическое значение и смысл слова. Полисемия и стилистические функции многозначных слов и омонимов. Паронимия и паронимазия. Синонимия, антонимия. Ошибки при употреблении фразеологических оборотов и устойчивых сочетаний. Нарушение лексической сочетаемости как стилистический прием и как речевая ошибка. Новые слова и трудности их употребления. Типы трансформаций лексического значения. Изменение сферы употребления слов. Сочетаемость с другими словами. Языковая и речевая доступность речи. Доступность речи и проблема понимания. Основные помехи для доступности речи. Логичность рассуждения и логичность изложения. Законы логики. Логичность в предложении и тексте.</p>	ОК-3	<p><b><u>Знать:</u></b>  предмет, задачи, основные положения предмета «Деловое общение», основные характеристики как науки и практики; структуру общения; уровни и средства общения; виды делового общения; определение понятий «личность», «архетип», «взаимодействие»; строить отношения с людьми и находить под ход к ним; организацию речи в соответствии с видом и ситуацией общения, правила речевого этикета.</p> <p><b><u>Уметь:</u></b>  использовать различные формы и виды устной и письменной коммуникации на родном и иностранных языках в учебной и профессиональной деятельности; правильно применять языковые средства в устной и письменной речи в процессе межличностной, деловой и профессиональной коммуникации; следить за точностью, логичностью и выразительностью речи; определять цель и понимать ситуацию общения.</p> <p><b><u>Владеть:</u></b>  нормами литературного языка; монологической и диалогической речью в различных коммуникативных ситуациях; правилами речевого этикета; нормами делового этикета; простейшими приемами саморегуляции.</p>

	<p>Коммуникативные условия чистоты речи. Лексика, имеющая ограниченную сферу употребления. Проблема молодежного жаргона. Использование в речи заимствованных слов (сфера их употребления). Функционально-стилевое расслоение лексики. Эмоционально-экспрессивная окраска слов. Неоправданное употребление оценочных, эмоционально окрашенных средств и слов различных стилистических пластов. Невербальные средства общения. Основные ситуации общения и речевой этикет. Этические нормы речевой культуры (речевой этикет): культура поведения и этические нормы общения; проявление категории вежливости в русском языке; социальные аспекты культуры речи. Культура делового общения. Деловой этикет.</p>		
<p>Тема 5. Деловые беседы и переговоры</p>	<p>Характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Формы делового общения. Собрания, совещания. Работа с деловой корреспонденцией. Ведение делового телефонного разговора. Психологические приемы влияния на собеседников. Понятие спор, особенности критики и ведения спора. Понятие конфликта. Причины и способы устранения. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Техника и тактика аргументирования. Этика делового общения с иностранными партнерами. Этикет в практике деловых бесед и переговоров. Подготовка помещения. Встреча гостей. Правила размещения за столом переговоров. Деловой завтрак,</p>	<p>ОПК-1</p>	<p><b><u>Знать:</u></b> предмет, задачи, основные положения предмета «Деловое общение», основные характеристики как науки и практики; систему знаний по всем уровням языка: фонетическому (орфоэпия), грамматическому (морфология и синтаксис, орфография и пунктуация), лексическому (выбор слова, сочетаемость слов), стилистическому (функциональные стили, стилистическая окраска единиц, стилистическое единство текста); организацию речи в соответствии с видом и ситуацией общения, правила речевого этикета; роль языка в обществе, нормы литературного языка, качества речи, средства создания выразительности речи.</p> <p><b><u>Уметь:</u></b> использовать различные формы и виды устной и письменной коммуникации на родном и иностранных языках в учебной и профессиональной деятельности; правильно применять языковые средства в устной и письменной речи в процессе</p>

	<p>обед, ужин. Особенности проведения делового завтрака, обеда, ужина. Как принято вести себя за столом. Приемы, банкеты. Виды и особенности приемов. Почетные приемы: подготовка, правила проведения. Одежда для торжественных случаев. Подарки в деловой практике. Протокол подарка. Выбор статусного подарка. Стоимость подарка. Особенности упаковки подарка. Протокол вручения подарка. Национальные особенности при выборе и дарении подарка. VIP-подарки. Соблюдение этикета в различных странах. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.</p>		<p>межличностной, деловой и профессиональной коммуникации; следить за точностью, логичностью и выразительностью речи; направлять диалог в соответствии с целями профессиональной деятельности; трансформировать вербальный и невербальный материал в соответствии с коммуникативной задачей.</p> <p><b><u>Владеть:</u></b>  нормами литературного языка; навыками подготовки различных типов публичных выступлений и презентаций, используя современные информационно-коммуникационные технологии; монологической и диалогической речью в различных коммуникативных ситуациях.</p>
<p>Тема 6.  Основа  ораторского искусства</p>	<p>Понятие об ораторском искусстве. Оратор и его аудитория. Этапы подготовки публичной речи: выбор темы, цель речи, поиск материала; осмысление и записи прочитанного, выработка собственной позиции. Способы словесного оформления публичного выступления. Логические и интонационно-мелодические закономерности речи. Понятность, информативность и выразительность публичной речи. Культура общения с аудиторией.</p>	<p>ОК-3  ОПК-1</p>	<p><b><u>Знать:</u></b>  предмет, задачи, основные положения предмета «Деловое общение», основные характеристики как науки и практики; систему знаний по всем уровням языка: фонетическому (орфоэпия), грамматическому (морфология и синтаксис, орфография и пунктуация), лексическому (выбор слова, сочетаемость слов), стилистическому (функциональные стили, стилистическая окраска единиц, стилистическое единство текста); организацию речи в соответствии с видом и ситуацией общения, правила речевого этикета; роль языка в обществе, нормы литературного языка, качества речи, средства создания выразительности речи.</p> <p><b><u>Уметь:</u></b>  использовать различные формы и виды устной и письменной коммуникации на родном и иностранных языках в учебной и профессиональной деятельности; правильно применять языковые средства в устной и письменной речи в процессе межличностной, деловой и профессиональной коммуникации; следить за точностью, логичностью и выразительностью речи; направлять диалог в соответствии с целями профессиональной деятельности;</p>



			<p>трансформировать вербальный и невербальный материал в соответствии с коммуникативной задачей.</p> <p><b><u>Владеть:</u></b>          нормами литературного языка;          навыками подготовки различных типов публичных выступлений и презентаций, используя современные информационно-коммуникационные технологии;          монологической и диалогической речью в различных коммуникативных ситуациях.</p>
<p>Тема 7. Итоговое тестирование. Подведение итогов. Анализ ошибок</p>	<p>Проверка остаточных теоретических знаний обучающегося с помощью теста, проверка умений распознавать ошибки, исправлять и анализировать их.</p>	<p>ОК-3 ОПК-1</p>	<p><b><u>Знать:</u></b>          предмет, задачи, основные положения предмета «Деловое общение», основные характеристики как науки и практики;          структуру общения;          уровни и средства общения;          виды делового общения;          определение понятий «личность», «архетип», «взаимодействие»;          строить отношения с людьми и находить подход к ним;          организацию речи в соответствии с видом и ситуацией общения, правила речевого этикета.</p> <p><b><u>Уметь:</u></b>          использовать различные формы и виды устной и письменной коммуникации на родном и иностранных языках в учебной и профессиональной деятельности;          правильно применять языковые средства в устной и письменной речи в процессе межличностной, деловой и профессиональной коммуникации;          следить за точностью, логичностью и выразительностью речи;          определять цель и понимать ситуацию общения.</p> <p><b><u>Владеть:</u></b>          нормами литературного языка;          монологической и диалогической речью в различных коммуникативных ситуациях;          правилами речевого этикета;          нормами делового этикета;          простейшими приемами саморегуляции.</p>

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловое общение» относится к Дисциплинам по выбору программы «Маркетинг» направления 38.04.02 Менеджмент (Б1.В.ДВ.3.1).

Для изучения данной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые при освоении ОПОП бакалавриата или специалитета, в особенности дисциплины «Русский язык и культура речи».

Параллельно с данной дисциплиной изучаются такие дисциплины как Профессиональный иностранный язык, Теория организации и организационное поведение.

Дисциплина является предшествующей для дисциплин Управление проектами, Связи с общественностью в предпринимательской деятельности, Деловая этика.

Освоение дисциплины участвует в формировании избранных видов деятельности по ОПОП.

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

##### **Очная форма обучения**

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Семестры
		№ 1
<b>Контактная работа (всего)</b>	32	32
В том числе:		
лекции (Л)	16	16
практические (ПЗ) и семинарские (С) занятия	16	16
В т.ч. в интерактивной форме:	16	16
<b>Самостоятельная работа (СРС):</b>	85	85
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет, зачет с оценкой):	27	27 Экзамен
<b>ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины:</b>	Часы:	144
	Зач. ед.	4

##### **Заочная форма обучения**

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Курсы
		№ 1
<b>Контактная работа (всего)</b>	24	24
В том числе:		
лекции (Л)	4	4
практические (ПЗ) и семинарские (С) занятия	20	20
В т.ч. в интерактивной форме:	8	8
<b>Самостоятельная работа (СРС):</b>	111	111
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет, зачет с оценкой):	9	9 Экзамен
<b>ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины:</b>	Часы:	144
	Зач. ед.	4

#### **5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

##### **Очная форма обучения**

Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Л	ПЗ		СР	Всего	
Тема 1. Предмет и задачи дисциплины «Деловое общение». Роль общения в жизни и в развитии человека. Психологическая составляющая делового общения.	1	-		13	14	Устный опрос, тестирование, контрольная работа
Тема 2. Общение как инструмент деловых отношений.	3	4/4		12	19	
Тема 3. Язык, речь, общение. Понятие нормы. Нормативный аспект речи.	2	2/2		12	16	
Тема 4. Коммуникативный аспект культуры речи. Этико-социальные аспекты делового общения.	2	2/2		12	16	Устный опрос, контрольная работа
Тема 5. Деловые беседы и переговоры.	4	4/4		12	20	
Тема 6. Основы ораторского искусства.	4	2/2		12	18	
Тема 7. Итоговое тестирование. Подведение итогов. Анализ ошибок	-	2/2		12	14	Тестирование
Промежуточная аттестация					<b>27</b>	Экзамен
	<b>16</b>	<b>16/16</b>		<b>85</b>	<b>144</b>	

### Заочная форма

Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Л	ПЗ		СР	Всего	
Тема 1. Предмет и задачи дисциплины «Деловое общение». Роль общения в жизни и в развитии человека. Психологическая составляющая делового общения.	2	-		21	23	Устный опрос, тестирование, контрольная работа
Тема 2. Общение как инструмент деловых отношений.	2	4/2		15	21	
Тема 3. Язык, речь, общение. Понятие	-	4/1		15	19	

нормы. Нормативный аспект речи.						
Тема 4. Коммуникативный аспект культуры речи. Этико-социальные аспекты делового общения.	-	4/1		15	19	Устный опрос, контрольная работа
Тема 5. Деловые беседы и переговоры.	-	4/2		15	19	
Тема 6. Основы ораторского искусства.	-	2/1		15	17	
Тема 7. Итоговое тестирование. Подведение итогов. Анализ ошибок	-	2/1		15	17	Тестирование
Промежуточная аттестация					<b>9</b>	Экзамен
	<b>4</b>	<b>20/8</b>		<b>111</b>	<b>144</b>	

### 5.1. Практические занятия Очная форма обучения

Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование практических занятий	Всего часов / из них часов в интерактивной форме	Форма проведения интерактивных занятий
Тема 1. Предмет и задачи дисциплины «Деловое общение». Роль общения в жизни и в развитии человека. Психологическая составляющая делового общения.	Общение в жизни человека и человечества. Психология общения	-	
Тема 2. Общение как инструмент деловых отношений.	Деловое общение как инструмент ведения бизнеса	4/4	Дискуссия по сообщениям на практических занятиях
Тема 3. Язык, речь, общение. Понятие нормы. Нормативный аспект речи.	Закрепление навыков литературного произношения с точки зрения акцентологии и орфоэпии, расширение словарного запаса проверка остаточных теоретических знаний обучающийся, ознакомление с основными морфологическими нормами современного русского	2/2	Дискуссия «Что мы говорим, когда не говорим», Ролевая игра «Испорченный телефон»

	литературного языка; тренировка гибкости интонаций в словесном взаимодействии. Характеристика синтаксической системы русского литературного языка; основных синтаксических норм; выработка навыка работы с синтаксическими словарями.		
Тема 4. Коммуникативный аспект культуры речи. Этико-социальные аспекты культуры речи	Расширение лингвистического кругозора, расширение словарного запаса, усвоение норм литературного языка, отработка навыков выступления с использованием располагающих к контакту невербальных сигналов, расширение возможностей использования навыков невербальной коммуникации. Расширить сведения о речевом этикете. Указать на особенности национальных особенностей речевого этикета, дать представления о международном деловом этикете.	2/2	Решение и разбор ситуационных заданий (метод развивающей кооперации)
Тема 5. Основы ораторского искусства	Научить преодолевать страх перед выступлением, формирование навыков публичного выступления, отработка навыков продуцирования текста выступления без опоры на записи (владение текстовыми единицами), коммуникативной культуры.	4/4	Ролевая игра «Выкиньте свои проблемы»
Тема 6. Деловые беседы и переговоры.	Научить проводить деловые беседы и переговоры. Научить распознавать проблемную ситуацию и выходить из нее.	2/2	Решение и разбор ситуационного задания «Умение убеждать»
Тема 7. Итоговое тестирование. Подведение итогов. Анализ ошибок	Проверка остаточных теоретических знаний обучающихся, проверка умений распознавать ошибки и исправлять их, правильно ставить ударение в словах и словоформах	2/2	Дискуссия по результатам итогового тестирования
<b>ВСЕГО:</b>		<b>16/16</b>	

### Заочная форма обучения

Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование практических занятий	Всего часов / из них часов в интерактивной форме	Форма проведения интерактивных занятий
Тема 1. Предмет и задачи дисциплины «Деловое общение». Роль общения в жизни и в развитии человека. Психологическая составляющая делового общения.	Общение в жизни человека и человечества. Психология общения	-	
Тема 2. Общение как инструмент деловых отношений.	Деловое общение как инструмент ведения бизнеса	4/2	Дискуссия по сообщениям на практических занятиях
Тема 3. Язык, речь, общение. Понятие нормы. Нормативный аспект речи.	Закрепление навыков литературного произношения с точки зрения акцентологии и орфоэпии, расширение словарного запаса проверка остаточных теоретических знаний обучающийся, ознакомление с основными морфологическими нормами современного русского литературного языка; тренировка гибкости интонаций в словесном взаимодействии. Характеристика синтаксической системы русского литературного языка; основных синтаксических норм; выработка навыка работы с синтаксическими словарями.	4/1	Дискуссия «Что мы говорим, когда не говорим»,  Ролевая игра «Испорченный телефон»

Тема 4. Коммуникативный аспект культуры речи. Этико- социальные аспекты культуры речи	Расширение лингвистического кругозора, расширение словарного запаса, усвоение норм литературного языка, отработка навыков выступления с использованием располагающих к контакту невербальных сигналов, расширение возможностей использования навыков невербальной коммуникации. Расширить сведения о речевом этикете. Указать на особенности национальных особенностей речевого этикета, дать представления о международном деловом этикете.	4/1	Решение и разбор ситуационных заданий (метод развивающей кооперации)
Тема 5. Основы ораторского искусства	Научить преодолевать страх перед выступлением, формирование навыков публичного выступления, отработка навыков продуцирования текста выступления без опоры на записи (владение текстовыми единицами), коммуникативной культуры.	4/2	Ролевая игра «Выкиньте свои проблемы»
Тема 6. Деловые беседы и переговоры.	Научить проводить деловые беседы и переговоры. Научить распознавать проблемную ситуацию и выходить из нее.	2/1	Решение и разбор ситуационного задания «Умение убеждать»
Тема 7. Итоговое тестирование. Подведение итогов. Анализ ошибок	Проверка остаточных теоретических знаний обучающихся, проверка умений распознавать ошибки и исправлять их, правильно ставить ударение в словах и словоформах	2/1	Дискуссия по результатам итогового тестирования
<b>ВСЕГО:</b>		<b>20/8</b>	

## 6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы обучающихся. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего час. (очно/ заочно)
Темы 1-3. Предмет и задачи дисциплины «Деловое общение». Роль общения в жизни и в развитии человека. Психологическая составляющая	Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. Подготовка к контрольным работам. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы: 1. Суспицына, И.Н. Русский язык. Культура речи. Риторика. – Екб.: «УрГПУ», 2012. -223с. - [Электронный ресурс].- <a href="http://biblioclub.ru/index.php">http:// biblioclub.ru/index.php</a> . 2. Камнева Н. В., Шевченко Л. В. Русский язык и	37/51

<p>делового общения.</p> <p>Общение как инструмент деловых отношений.</p> <p>Язык, речь, общение.</p> <p>Понятие нормы.</p> <p>Нормативный аспект речи.</p>	<p>культура речи. Учебное пособие. Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2013 / -<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a></p> <p>3. Кишина Е. В. Лексикология современного русского языка Кемеровский государственный университет, 2014 / -<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a></p> <p>4. Горовая И. Г. Русский язык и культура речи Оренбургский государственный университет, 2015 / -<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a></p> <p>5. Горовая И. Стилистика русского языка и культура речи: учебное пособие ФГБОУ ОГУ, 2014 / -<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a></p> <p>6. Акимова, Н.В. Русский язык и культура речи в интерактивных упражнениях: теория и практика : учебно-методическое пособие / Н.В. Акимова, Ю.А. Бессонова. - М. : Директ-Медиа, 2015. - 128 с. - Библиогр.: с. 126. - ISBN 978-5-4475-5822-2 ; То же [Электронный ресурс]. - <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=363677">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=363677</a></p>	
<p>Тема 4.</p> <p>Коммуникативный аспект культуры речи.</p> <p>Этико-социальные аспекты делового общения.</p>	<p>Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. Подготовка к контрольным работам. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы:</p> <p>1. Суспицына, И.Н. Русский язык. Культура речи. Риторика. – Екб.: «УрГПУ», 2012. -223с. - [Электронный ресурс].-<a href="http://biblioclub.ru/index.php">http://biblioclub.ru/index.php</a>.</p> <p>2. Камнева Н. В., Шевченко Л. В. Русский язык и культура речи. Учебное пособие. Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2013 / -<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a></p> <p>3. Кишина Е. В. Лексикология современного русского языка Кемеровский государственный университет, 2014 / -<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a></p> <p>4. Горовая И. Г. Русский язык и культура речи Оренбургский государственный университет, 2015 / -<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a></p> <p>5. Горовая И. Стилистика русского языка и культура речи: учебное пособие ФГБОУ ОГУ, 2014 / -<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a></p> <p>6. Акимова, Н.В. Русский язык и культура речи в интерактивных упражнениях: теория и практика : учебно-методическое пособие / Н.В. Акимова, Ю.А. Бессонова. - М. : Директ-Медиа, 2015. - 128 с. - Библиогр.: с. 126. - ISBN 978-5-4475-5822-2 ; То же [Электронный ресурс]. - <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=363677">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=363677</a></p>	<p>12/15</p>
<p>Тема 5-6. Основы ораторского искусства.</p> <p>Деловые беседы и переговоры.</p>	<p>Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. Подготовка к контрольным работам. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы:</p>	<p>24/30</p>



	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Суспицына, И.Н. Русский язык. Культура речи. Риторика. – Екб.: «УрГПУ», 2012. -223с. - [Электронный ресурс].-<a href="http://biblioclub.ru/index.php">http:// biblioclub.ru/index.php</a>.</li> <li>2. Камнева Н. В., Шевченко Л. В. Русский язык и культура речи. Учебное пособие. Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2013 / -<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a></li> <li>3. Кишина Е. В. Лексикология современного русского языка Кемеровский государственный университет, 2014 / -<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a></li> <li>4. Горовая И. Г. Русский язык и культура речи Оренбургский государственный университет, 2015 / -<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a></li> <li>5. Горовая И. Стилистика русского языка и культура речи: учебное пособие ФГБОУ ОГУ, 2014 / -<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a></li> <li>6. Акимова, Н.В. Русский язык и культура речи в интерактивных упражнениях: теория и практика : учебно-методическое пособие / Н.В. Акимова, Ю.А. Бессонова. - М. : Директ-Медиа, 2015. - 128 с. - Библиогр.: с. 126. - ISBN 978-5-4475-5822-2 ; То же [Электронный ресурс]. - <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=363677">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=363677</a></li> </ol>	
<p>Тема 7. Итоговое тестирование. Подведение итогов. Анализ ошибок</p>	<p>Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. Подготовка к контрольным работам. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Суспицына, И.Н. Русский язык. Культура речи. Риторика. – Екб.: «УрГПУ», 2012. -223с. - [Электронный ресурс].-<a href="http:// biblioclub.ru/index.php">http:// biblioclub.ru/index.php</a>.</li> <li>2. Камнева Н. В., Шевченко Л. В. Русский язык и культура речи. Учебное пособие. Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2013 / -<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a></li> <li>3. Кишина Е. В. Лексикология современного русского языка Кемеровский государственный университет, 2014 / -<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a></li> <li>4. Горовая И. Г. Русский язык и культура речи Оренбургский государственный университет, 2015 / -<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a></li> <li>5. Горовая И. Стилистика русского языка и культура речи: учебное пособие ФГБОУ ОГУ, 2014 / -<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a></li> <li>6. Акимова, Н.В. Русский язык и культура речи в интерактивных упражнениях: теория и практика : учебно-методическое пособие / Н.В. Акимова, Ю.А. Бессонова. - М. : Директ-Медиа, 2015. - 128 с. - Библиогр.: с. 126. - ISBN 978-5-4475-5822-2 ; То же [Электронный ресурс]. - <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=363677">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=363677</a></li> </ol>	<p>12/15</p>

### 7.1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

№ п/п	<i>Перечень компетенций, формируемых дисциплиной</i>	
1	ОК-3, ОПК- 1	
2	<i>Этапы формирования компетенций</i>	
	<i>Название и содержание этапа</i>	<i>Коды формируемых компетенций</i>
	<p><u>Этап 1: Знать</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• предмет, задачи, основные положения предмета «Деловое общение», основные характеристики как науки и практики;</li> <li>• систему знаний по всем уровням языка: фонетическому (орфоэпия), грамматическому (морфология и синтаксис, орфография и пунктуация), лексическому (выбор слова, сочетаемость слов), стилистическому (функциональные стили, стилистическая окраска единиц, стилистическое единство текста); структуру общения;</li> <li>• определение понятия «общение»;</li> <li>• уровни и средства общения;</li> <li>• виды делового общения;</li> <li>• определение понятий «личность», «архетип», «взаимодействие»;</li> <li>• строить отношения с людьми и находить подход к ним;</li> <li>• организацию речи в соответствии с видом и ситуацией общения, логикой построения речи, правила речевого этикета;</li> <li>• роль языка в обществе, нормы литературного языка, качества речи, средства создания выразительности речи;</li> <li>• определение понятий «личность», «архетип», «взаимодействие»;</li> <li>• основы мастерства публичного выступления;</li> <li>• функциональные, композиционные, грамматические и стилистические особенности публичных выступлений и презентаций;</li> <li>• основы делового общения, способствующие развитию общей культуры и социализации личности;</li> <li>• определение, цели и методы ведения деловых переговоров;</li> <li>• виды деловых переговоров;</li> <li>• определение понятия «спор», целей и подходы к ведению спора ;</li> <li>• особенности критики в споре;</li> <li>• принципы ведения спора;</li> <li>• определение понятия «конфликт», его структуру и типы;</li> <li>• причины конфликтов;</li> </ul>	ОК-3, ОПК- 1

	<p><u>Этап 2: Уметь</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• использовать различные формы и виды устной и письменной коммуникации на родном и иностранных языках в учебной и профессиональной деятельности;</li> <li>• правильно применять языковые средства в устной и письменной речи в процессе межличностной, деловой и профессиональной коммуникации;</li> <li>• следить за точностью, логичностью и выразительностью речи;</li> <li>• определять цель и понимать ситуацию общения;</li> <li>• учитывать социальные и индивидуальные черты личности собеседника;</li> <li>• прогнозировать развитие диалога, реакции собеседника;</li> <li>• создавать и поддерживать благоприятную психологическую атмосферу общения;</li> <li>• направлять диалог в соответствии с целями профессиональной деятельности;</li> <li>• вести деловую беседу;</li> <li>• вести деловые переговоры;</li> <li>• вести деловые совещания и собрания;</li> <li>• четко различать порядок составления, оформления и хранения основных видов документов, функционирующих в сфере управления и делового общения;</li> <li>• слушать в процессе делового общения;</li> <li>• использовать технологию убеждения партнеров;</li> <li>• вести деловую беседу по телефону и участвовать в деловых переговорах;</li> <li>• использовать алгоритм подготовки эффективного публичного выступления и презентации.</li> <li>• трансформировать вербальный и невербальный материал в соответствии с коммуникативной задачей;</li> </ul>	ОК-3, ОПК- 1
	<p><u>Этап 3: Владеть</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• нормами литературного языка;</li> <li>• навыками подготовки различных типов публичных выступлений и презентаций, используя современные информационно-коммуникационные технологии;</li> <li>• монологической и диалогической речью в различных коммуникативных ситуациях;</li> <li>• правилами речевого этикета;</li> <li>• нормами делового этикета;</li> <li>• навыками составления и оформления деловой корреспонденции (письма, коммерческие предложения, приглашения, поздравительные адреса и т.п.), а также деловых бумаг и документов (заявление, автобиография, резюме, доверенность, расписка, служебная записка и т.п.)</li> <li>• простейшими приемами саморегуляции;</li> <li>• навыками и методами ведения деловой беседы;</li> <li>• навыками и методами ведения деловых переговоров.</li> </ul>	ОК-3, ОПК- 1

**7.2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ**

Коды компетенций	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций			
			Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
<b>ОК-3</b>	<p>Знать:</p> <p>структуру общения;</p> <p>уровни и средства общения;</p> <p>виды делового общения;</p> <p>определение понятий «личность», «архетип», «взаимодействие»;</p> <p>организацию речи в соответствии с видом и ситуацией общения, правила речевого этикета.</p> <p>Уметь:</p> <p>использовать различные формы и виды устной и письменной коммуникации на родном и иностранных языках в учебной и профессиональной деятельности;</p> <p>правильно применять языковые средства в устной и письменной речи в процессе межличностной, деловой и профессиональной коммуникации;</p>	<p><u>Пороговый уровень:</u> Показатели усвоения знаний содержат описание действий, отражающих работу с информацией, выполнение различных мыслительных операций - дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач</p> <p><u>Базовый уровень:</u> Показатели для проверки усвоения умений содержат требования к выполнению отдельных действий и/или операций - позволяет решать типовые задачи,</p>	<p>Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотрено рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов,</p>	<p>Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотрено рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не</p>	<p>Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных</p>	<p>Теоретическое содержание дисциплины не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотрено рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены с грубыми ошибками. Дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не приведет к</p>

	<p>следить за точностью, логичностью и выразительностью речи;</p> <p>определять цель и понимать ситуацию общения.</p> <p>Владеть:</p> <p>нормами литературного языка;</p> <p>монологической и диалогической речью в различных коммуникативных ситуациях;</p> <p>правилами речевого этикета;</p> <p>нормами делового этикета;</p> <p>простейшими приемами саморегуляции.</p>	<p>принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам</p> <p><u>Повышенный уровень:</u></p> <p>Наименования данных результатов обучения включают характеристику навыков, приобретенных в процессе решения профессиональных задач</p> <p>- предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи,</p> <p>принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении</p>	<p>близким к максимальному</p>	<p>оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p>	<p>рабочей программой дисциплины учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.</p>	<p>какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий</p>
<p><b>ОПК-1</b></p>	<p>Знать:</p> <p>уровни языка: фонетическому (орфоэпия), грамматическому (морфология и синтаксис, орфография и пунктуация), лексическому (выбор слова, сочетаемость слов), стилистическому (функциональные стили, стилистическая окраска единиц, стилистическое единство текста);</p> <p>организацию речи в соответствии с видом и ситуацией общения, правила речевого этикета;</p> <p>роль языка в обществе, нормы литературного языка, качества речи, средства создания выразительности речи.</p>	<p>принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении</p>				

	<p>Уметь:</p> <p>использовать различные формы и виды устной и письменной коммуникации на родном и иностранных языках в учебной и профессиональной деятельности;</p> <p>правильно применять языковые средства в устной и письменной речи в процессе межличностной, деловой и профессиональной коммуникации;</p> <p>следить за точностью, логичностью и выразительностью речи;</p> <p>направлять диалог в соответствии с целями профессиональной деятельности;</p> <p>трансформировать вербальный и невербальный материал в соответствии с коммуникативной задачей.</p> <p>Владеть:</p> <p>нормами литературного языка;</p> <p>навыками подготовки различных типов публичных выступлений и презентаций, используя современные информационно-коммуникационные технологии;</p> <p>монологической и диалогической речью в различных коммуникативных ситуациях.</p>					
--	---	--	--	--	--	--

### **7.3. ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ**

#### **Оценивание результатов промежуточного контроля (экзамен)**

Уровень знаний определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «**отлично**» - обучающийся показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний.

Оценка «**хорошо**» - обучающийся показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности.

Оценка «**удовлетворительно**» - обучающийся показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы.

Оценка «**неудовлетворительно**» - обучающийся показывает недостаточные знания программного материала, не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускаются грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на поставленный вопрос или затрудняется с ответом.

#### **Оценивание результатов устного опроса**

«**Отлично**» – вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия дисциплины в соответствии с теоретическим материалом.

«**Хорошо**» – вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.

«**Удовлетворительно**» – вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий.

«**Неудовлетворительно**» – ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.

#### **Оценивание результатов тестирования**

«**Отлично**» – 80-100% правильных ответов.

«**Хорошо**» – 51-79% правильных ответов.

«**Удовлетворительно**» – 35-50% правильных ответов.

«**Неудовлетворительно**» – 34% и меньше правильных ответов.

#### **Оценивание результатов решения ситуационных задач**

«**Отлично**» – вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия дисциплины в соответствии с теоретическим материалом.

«**Хорошо**» – вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.

«**Удовлетворительно**» – вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий.

«**Неудовлетворительно**» – ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.

**7.4. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

<i>Код компетенции</i>	<i>Этап формирования компетенции</i>	<i>Описание этапов формирования компетенций</i>	<i>Примерные оценочные средства</i>
ОК-3	Знать	<p>предмет, задачи, основные положения предмета «Деловое общение», основные характеристики как науки и практики; систему знаний по всем уровням языка: фонетическому (орфоэпия), грамматическому (морфология и синтаксис, орфография и пунктуация), лексическому (выбор слова, сочетаемость слов), стилистическому (функциональные стили, стилистическая окраска единиц, стилистическое единство текста); организацию речи в соответствии с видом и ситуацией общения,</p>	<p><b>Перечень вопросов для устного опроса:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие признаки характеризуют «хорошую» речь?</li> <li>2. Какие факторы «загрязнения» речи выделяют лингвисты?</li> <li>3. Есть ли у вас опыт работы по совершенствованию собственной речи?</li> <li>4. Какое место занимает русский язык среди других языков мира?</li> <li>5. Какие формы существования национального языка вы знаете?</li> <li>6. Раскройте понятие «литературный язык».</li> <li>7. Почему литературный язык называют нормированным языком?</li> <li>8. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения».</li> <li>9. Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии.</li> <li>10. Общение в деловой жизни. Функции.</li> <li>11. Общение как деятельность. Виды общения.</li> <li>12. Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне.</li> <li>13. Какие существуют средства и методы повышения речевой культуры?</li> <li>14. Этические нормы общения. Национально-психологические типы.</li> <li>15. Примитивный, манипулятивный, деловой, конвенциональный, игровой, духовный уровни общения. Виды манипуляций.</li> </ol> <p><b>Ситуационные задания:</b> Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Совершать пробежки:             <ol style="list-style-type: none"> <li>а) даму средних лет;</li> <li>б) пожилого мужчину.</li> </ol> </li> <li>2. Бросить курить:             <ol style="list-style-type: none"> <li>а) восьмиклассника;</li> <li>б) тридцатилетнюю женщину.</li> </ol> </li> <li>3. Сдавать одежду в химчистку:             <ol style="list-style-type: none"> <li>а) малообеспеченного гражданина;</li> </ol> </li> </ol>



	<p>правила речевого этикета; роль языка в обществе, нормы литературного языка, качества речи, средства создания выразительности речи.</p>	<p>б) преуспевающего. 4. Застраховать имущество: а) многодетную семью; б) одинокого мужчину; в) директора фирмы. 5. Изучить курс эффективного общения: а) нового сотрудника фирмы; б) директора фирмы. 6. Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак: а) молодую женщину; б) преуспевающего директора фирмы.</p>
<p>Уметь</p>	<p>использовать различные формы и виды устной и письменной коммуникации на родном и иностранных языках в учебной и профессиональной деятельности; правильно применять языковые средства в устной и письменной речи в процессе межличностной, деловой и профессиональной коммуникации; следить за точностью, логичностью и выразительностью речи; направлять диалог в соответствии с целями профессиональной деятельности; трансформировать вербальный и</p>	<p><b>Задания в тестовой/другой форме:</b> <i>Задание 1.</i> Восстановите текст: вставьте пропущенные буквы, раскройте скобки, расставьте знаки препинания. Я русский человек и с самого ра...его детства конечно говорю (по)русски. (Н...)кто н...разу (не)сделал мне замечания что я совсем (не)знаю русского языка, но в письме...ых работах я часто допускаю ошибки в след...щих словах: девч...нка, навзнич..., ра...чет, ра...четливый, ра...читывать, и...ти, (в)общем, в...бще, опас...ность, ст...пендия, пр...зидиум, инт...л...генция, ...нциклопедия, гу...анизм, иску...ный, чере...чур. Иногда я сомневаюсь в правописании слов: солом...нка, больш...нство, ра...каз...ики – этих казалось(бы) простых существительных. Зато в прил...гательных: стекл...ый, се-ребр...ый, оловя...ый, кожа...ый, стари...ый- я (н...)когда (н...) ...делаю ошибку. Еще не люблю писать наречия с приставкой «по» и частицами «не» и «ни» а именно (по)братски, (по)одиночке, (ни)откуда, (по)весе...ему, (по)новому, (по)гречески, (по)латын.... Правописание наречий усвоить труднее всего потому(что) они (в)отличи... от существительных пишут...ся то слитно то раздельно то чере... ч...рточку. (По)этому следует заучить такие слова снов..., сначал..., изредк..., начист..., сплош..., лиш..., насте..., точь(в)точь, бок(о)бок, (по)долгу, мало(по)малу, (на)миг, (в)миг, по...час, (тот)час, (в)(по)следстви..., при...ти (во)время, (на)утро, (не)(в)далеке, (в)дали от города, (от)куда (н...)возьмись. Так(же) трудно разобрат...ся в правописании предложных сочетаний (в)течени... года, (в)следстви... этого, (в)виду того, иметь (в)виду, (не)смотря на пр...пя...ствия, сказать (в)заклучени... их (то)же лу...ше заучить. <i>Задание 2.</i> Одно и то же или разное значение имеют слова в каждой паре? Эгоистичный и эгоистический; национальный и националистический,</p>

		<p>невербальный материал в соответствии с коммуникативной задачей.</p>	<p>враждебный и вражеский, человечность и гуманизм, нация и народ, правда и истина, поразительный и поражающий.</p> <p><i>Задание 3.</i> Расставьте ударение в словах: Договор, добыча, мизерный, квартал, некролог, приговор, мышление, обнаружение, глухота, доброта.</p> <p><b>Перечень вопросов для промежуточной аттестации:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения.</li> <li>2. Интерактивная функция общения. Организация совместной деятельности. Позиции в общении.</li> <li>3. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические.</li> <li>4. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество.</li> <li>5. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии.</li> <li>6. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления.</li> <li>7. Перцептивная функция общения. Контакт, приемы его установления.</li> <li>8. Установки и их влияние на контакт.</li> <li>9. Управление контактом в диалоге, в дискуссии.</li> <li>10. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания.</li> <li>11. Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление.</li> <li>12. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия.</li> </ol>
<p>Владеть</p>		<p>нормами литературного языка; навыками подготовки различных типов публичных выступлений и презентаций, используя современные информационно-коммуникационные технологии; монологической и диалогической речью в</p>	<p><b>«Выкиньте свои проблемы». Ролевая игра</b> Большинство людей постоянно сталкиваются с различными проблемами производственного или личного характера. Вам предлагается решить проблемы сегодня. Каждый участник формулирует такие проблемы и записывает свои проблемы на листке бумаги. Затем все комкают листки и выкидывают их в корзину. После того, как все бумажки собраны, образуйте группы из двух человек. По одному человеку из группы вынимают записки из корзины. Так у каждой группы появляется «вытянутая» проблема, группе дается 3-5 минут, чтобы записать и обсудить возможные ее решения. Затем каждая группа излагает свою проблему и оглашает решения. Остальные участники игры могут сделать добавления по поводу новых предложений.</p> <p><b>Ситуационное задание. «Самозащита»</b> Представьте себя в эластичном, светлом коконе, который позволяет вам видеть и слышать все, что происходит вокруг, но не пропускает к вам негативные эмоции окружающих. Представьте себе, что вас и вашего «врага» разделяет толстая стеклянная стена, которая, позволяя видеть и слышать, не пропускает к вам негативные биотоки.</p>

		различных коммуникативных ситуациях.	Используйте такую методику в реальной ситуации самозащиты.
ОПК-1	Знать	<p>предмет, задачи, основные положения предмета «Деловое общение», основные характеристики как науки и практики; структуру общения;</p> <p>уровни и средства общения;</p> <p>виды делового общения;</p> <p>определение понятий «личность», «архетип», «взаимодействие»;</p> <p>строить отношения с людьми и находить подход к ним;</p> <p>организацию речи в соответствии с видом и ситуацией общения, правила речевого этикета.</p>	<p><b>Темы сообщений к практическим занятиям:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Типы словарей в русском языке. Отличие типов словарей друг от друга.</li> <li>2. Различие многоязычных и одноязычных словарей. Типы одноязычных словарей.</li> </ol> <p><b>Ситуационное задание</b> Внимание на экран! Посмотрим фрагменты из фильма "Служебный роман" и видеоролика "Прогноз погоды" и озадачим себя для ответа на вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Как изменился образ деловой женщины?</li> <li>2. С какой деловой женщиной приятнее общаться?</li> <li>3. Какой тип коммуникаций присутствует?</li> </ol> <p>Посмотрели и отвечаем на вопросы. На все случаи жизни есть писанные и неписанные правила общения, но деловая женщина, прежде всего - личность, которой не чужда любовь. Яркие, сильные чувства движут личность, вдохновляют и одухотворяют к достижению успеха, взлету творческой мысли, блестящей карьере. Личность, карьера, успех - понятия неразделимые. Особое внимание уделим правилам поведения на работе женщин, т.к. именно от них зачастую зависит атмосфера общения, сложившаяся в коллективе. Познакомьтесь с правилами поведения женщин на работе самостоятельно, преследуя цель их использования в будущей практической работе, а сегодняшняя задача - составить словесный портрет деловой женщины. Задание описать в отчете.</p> <p><b>Перечень вопросов для устного опроса:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие методы используются для ведения деловых переговоров? 2. Какие способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений? 3. Что такое этикет делового человека? 4. Цель визитной карточки. 5. Назовите основные виды этикета? 6. Каким требованиям должен удовлетворять внешний облик делового человека, и каковы особенности внешнего облика деловой женщины? 7. Перечислите основные правила поведения в общественных местах. 8. Каковы требования к поведению на встречах, банкетах? 9. Что необходимо для создания деловой атмосферы в коллективе? 10. Правила конструктивной критики. 11. Документационное обеспечение делового общения, что это такое? 12. Каковы общие правила оформления документов? 13. Деловая переписка: письма, их виды ? 14. Грифы ограничения. Дайте им краткую характеристику. 15. Порядок охраны документации с грифами ограничения. 16. Какие требования предъявляются сотрудникам, работающими с грифовой документацией? 17. Какие документы применяются при предупреждении и разрешении конфликтов?</li> </ol>

	Уметь	<p>использовать различные формы и виды устной и письменной коммуникации на родном и иностранных языках в учебной и профессиональной деятельности;</p> <p>правильно применять языковые средства в устной и письменной речи в процессе межличностной, деловой и профессиональной коммуникации;</p> <p>следить за точностью, логичностью и выразительностью речи;</p> <p>определять цель и понимать ситуацию общения.</p>	<p><b>Контрольная работа №1</b>  <b>ОРФОЭПИЧЕСКИЕ НОРМЫ</b>  <i>Задание 1. Выберите правильный вариант.</i></p> <p>1. А. Запломбировать зуб  Б. Запломбирова́ть зуб</p> <p>2. А. За́нята  Б. За́нята</p> <p>3. А. Краси́вее  Б. Краси́вее</p> <p>4. А. Она на́чала  Б. Она нача́ла</p> <p>5. А. Повтори́шь  Б. Повто́ришь</p> <p>6. А. Скла́ды  Б. Скла́ды</p> <p>7. А. Хво́я  Б. Хво́я</p> <p>8. А. Он огля́нется  Б. Он огляне́тся</p> <p>9. А. Диспа́нсер  Б. Диспансе́р</p> <p>10. А. Осве́домиться  Б. Осведоми́ться</p> <p>11. А. Мещани́н  Б. Мещани́н</p> <p>12. А. Ба́луют детей  Б. Ба́луют детей</p> <p>13. А. Тепе́рь вклю́чим микрофон  Б. Тепе́рь вклю́чим микрофон</p> <p>14. А. Алфа́вит  Б. Алфави́т</p> <p>15. А. О́птовый  Б. Опто́вый</p> <p>16. А. Ко́рысть  Б. Коры́сть</p> <p><i>Задание 2. Выберите номера слов, в которых после мягкого согласного, а также после «ж» и «ш» произносится [о]:</i></p> <p>1) афера; 2) гренадер; 3) одноименный; 4) свекла; 5) шофер; 6) длинно-</p>
--	-------	--	--

			<p>шерстный; 7) оседлые; 8) острие; 9) желоб; 10) маневр; 11) безнадежный; 12) истекший кровью.</p> <p><i>Задание 3.</i> Выберите номера слов, в которых согласный перед «е» произносится мягко: 1) орхидея; 2) дегенерат; 3) реквием; 4) фанера; 5) дезинфекция; 6) тенденция; 7) шинель; 8) термин; 9) тезис; 10) демпинг; 11) темп; 12) деградация; 13) депонент; 14) нейрохирург.</p> <p><i>Задание 4.</i> Выберите номера слов (словосочетаний, предложений), в которых сочетание «чн» произносится как [шн]: 1) столичный; 2) яичница; 3) источник; 4) горчичник; 5) нарочно; 6) фильм скучен; 7) античный; 8) шапочное знакомство; 9) лоточник; 10) конечно (вводное слово).</p> <p><i>Задание 5.</i> Поставьте ударение в различных падежных формах существительного: рука – руку – рукам; борода – бороду – бородам; петля – петлю – петлям; спина – спину – спицам; средство – средства – средствам.</p> <p><i>Задание 6.</i> Расставьте ударения в следующих глагольных формах: придать – придала – придало – придали; проклял – прокляла – прокляло – прокляли; нанял – наняла – наняло – наняли; отозвал – отозвала – отозвало – отозвали; налил – наливший – налита; начал – начала – начали – начавший – начатый – начав.</p> <p><i>Задание 7.</i> Прокомментируйте приведенные ниже слова (омографы). Составьте словосочетания с каждым из «спрятанных» здесь слов: атлас, глазки, рожки, выкупать, ирис, характерный, полки.</p> <p><b>Контрольная работа №2</b> <b>ГРАММАТИЧЕСКИЕ НОРМЫ</b></p> <p><i>Задание 1.</i> Определите род приведенных ниже слов, включите их в предложения. Рояль, фамилия, картофель, кофе, бра, какаду, молодежь, тюль, Тбилиси, жури, кафе, рельс, туфля, шимпанзе, пальто, шоссе, метро, мозоль, табель, купе, какао, такси, фойе, бюро, пари, Сочи, леди.</p> <p><i>Задание 2.</i> Просклоняйте числительное 5832.</p> <p><i>Задание 3.</i> Определите, какие из приведенных ниже слов соответствуют норме литературной речи, а какие – просторечию: 1. мозоль; 2. мозоля; 3. оладья; 4. оладий;</p>
--	--	--	---

		<p>5. туфля;  6. туфель;  7. ляг;  8. ляж;  9. положи;  10. поклади;  11. мурлычь;  12. мурлыкай;  13. напои;  14. напой</p> <p><i>Задание 4.</i> Напротив неправильных форм запишите исправленный вариант:</p> <p>1) болгар – ...  2) чулков – ...  3) носков – ...  4) платий – ...  5) погонов – ...  6) оладьев – ...  7) полотенец – ...  8) туфель – ...  9) помидоров – ...  10) блюдиев – ...  11) ботинок – ...  12) апельсинов – ...  13) яблоков – ...  14) гектар – ...  15) валенок – ...</p> <p><i>Задание 5.</i> Укажите номера фамилий, которые склоняются:  1) Ирина Хакамада; 2) Мохаммед Хамада; 3) Алексей Кручёных; 4) Клара Вулич; 5) Арам Хачатурян; 6) Сергей Кухарёнок; 7) Иван Станкевич; 8) Виктор Гюго.</p> <p><i>Задание 6.</i> Поставьте заключенные в скобки слова в нужном падеже.</p> <p>1. В каждой группе осталось по (несколько) детей.  2. По (прибытие) на конференцию необходимо срочно оформить документы.  3. Встретиться (девушка).  4. Преклонение (талант).  5. Выплатить (кредит).</p> <p><i>Задание 7.</i> Поставьте топонимы в нужном падеже.</p> <p>1. В городе (Москва).  2. К станции (Рига).</p>
--	--	---

			<p>3. В деревне (Ивашково).  4. У реки (Лена).  5. На озере (Селигер).  6. В Республике (Швейцария).  7. На озере (Ханка).  8. От озера (Лотос).  9. Над (Лебединое) озером.  10. На улице (Герои Хасана).  11. К планете (Венера).  12. Над горой (Пидан).</p> <p><b>Ситуационное задание «Умение убеждать».</b>  Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – уложившись в пять минут, использовать все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваше сообщение так, чтобы: а) оно звучало нейтрально, например, как научное сообщение на конференции; б) опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески очернить; в) подать в самом хвалебном тоне, чтобы оно звучало, например, как реклама частной практики знакомого психолога.</p> <p style="text-align: center;"><b>Счастье и удача обязательно придут</b></p> <p><i>Психологи отмечают, что успех предопределен как элементами везения, так и определенной логикой и стереотипами поведения, заложенными в нас самих. Делового человека отличает организованность, умение четко вести дела, правильно организовать рабочее место, время и себя, совместить в своем имидже элегантность и деловитость. Необходимо иногда пересматривать свои реальные возможности, ценности, круг общения – это позволит делать планы более реальными, а жизненные горизонты более осязаемыми.</i></p> <p><i>Умейте избавляться от ненужных эмоций: негативные состояния тормозят ваше продвижение вперед. Помните, что возможных решений всегда больше, чем мы думаем. Развивайте в себе уверенность, она передастся другим, что скажется позитивно на состоянии ваших дел. Учитесь уменью общаться: слушать, разговаривать, задавать вопросы, отвечать на них.</i></p> <p><i>Усиьте свои возможности, обратившись к языку деловой одежды. Учитесь расслабляться и восстанавливать свои внутренние ресурсы. Залог успеха – в нашем желании расти над собой, в совершенствовании своей внешности и личностных качеств. Успех приходит к тем, кто в него верит. Дорогу осилит идущий...</i></p>
--	--	--	--

	<p>Владеть</p>	<p>нормами литературного языка;          монологической и диалогической речью в различных коммуникативных ситуациях;          правилами речевого этикета;          нормами делового этикета;          простейшими приемам и саморегуляции.</p>	<p><b>ИТОГОВЫЙ ТЕСТ</b></p> <p><b>Задание 1.</b></p> <p><b>Вопрос 1.</b> Деловое общение основывается на знаниях:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. социологии;</li> <li>2. психологии;</li> <li>3. менеджмента;</li> <li>4. логики;</li> <li>5. всех выше перечисленных дисциплин.</li> </ol> <p><b>Вопрос 2.</b> К вербальным средствам общения относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. устная речь;</li> <li>2. письменная речь</li> <li>3. устная и письменная речь;</li> <li>4. интонации голоса.</li> </ol> <p><b>Вопрос 3.</b> Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. жесты;</li> <li>2. позы;</li> <li>3. мимика;</li> <li>4. все перечисленные;</li> <li>5. выражение лица.</li> </ol> <p><b>Вопрос 4.</b> Чье восприятие образа другого человека более объективно?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;</li> <li>2. эмоциональной женщины;</li> <li>3. человека авторитарного типа;</li> <li>4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;</li> <li>5. человека с низкой самооценкой.</li> </ol> <p><b>Задание 2.</b></p> <p><b>Вопрос 1.</b> По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. слов;</li> <li>2. мимики, жестов, позы;</li> <li>3. тона голоса и его интонаций;</li> <li>4. всего выше перечисленного в равной степени.</li> </ol> <p><b>Вопрос 2.</b> Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. необходимо контролировать свои движения и мимику;</li> <li>2. стараться интерпретировать реакции партнера;</li> <li>3. понимать язык невербальных компонентов общения;</li> <li>4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.</li> </ol> <p><b>Вопрос 3.</b> Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:</p>
--	----------------	--	---



			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. за “Т” – образным столом;</li> <li>2. за круглым столом;</li> <li>3. за журнальным столиком;</li> <li>4. этот психологический аспект не учитывается.</li> </ol> <p><b>Вопрос 4.</b> Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. очки с затемненными стеклами;</li> <li>2. располагающий взгляд</li> <li>3. доброжелательная улыбка</li> <li>4. строгий деловой костюм</li> </ol> <p><b>Задание 3.</b></p> <p><b>Вопрос 1.</b> Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. жесты-иллюстраторы;</li> <li>2. жесты-регуляторы;</li> <li>3. жесты-адаптеры;</li> <li>4. жесты-символы.</li> </ol> <p><b>Вопрос 2.</b> В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. для пояснения сказанного словами;</li> <li>2. для усиления тех или иных моментов сообщения;</li> <li>3. для подчеркивания ключевых моментов беседы;</li> <li>4. во всех выше перечисленных случаях.</li> </ol> <p><b>Вопрос 3.</b> Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. приветствие рукопожатие;</li> <li>2. частые кивки головой – для ускорения беседы;</li> <li>3. медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;</li> <li>4. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;</li> <li>5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».</li> </ol> <p><b>Вопрос 4.</b> В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. в ситуациях стресса;</li> <li>2. в затруднительных ситуациях;</li> <li>3. для пояснения сказанного;</li> <li>4. служат признаком переживаний;</li> <li>5. все перечисленные выше случаи.</li> </ol> <p><b>Задание 4.</b></p> <p><b>Вопрос 1.</b> Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают</p>
--	--	--	--

			<p>собеседники,...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. очень символична и зависит от многих факторов;</li> <li>2. не имеет значения;</li> <li>3. зависит только от национальных особенностей;</li> <li>4. зависит только от взаимоотношений собеседников.</li> </ol> <p><b>Вопрос 2.</b> Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. заискивающая;</li> <li>2. адекватная ситуации;</li> <li>3. дружелюбная;</li> <li>4. ироничная;</li> <li>5. насмешливая.</li> </ol> <p><b>Вопрос 3.</b> Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. он собирается с мыслями;</li> <li>2. он нервничает;</li> <li>3. разговор его мало интересует;</li> <li>4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;</li> <li>5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.</li> </ol> <p><b>Вопрос 4.</b> Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. увеличение дистанции слушающим собеседником;</li> <li>2. очень широкая улыбка;</li> <li>3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;</li> <li>4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;</li> <li>5. частый отвод взгляда в сторону.</li> </ol> <p><b>Задание 5.</b></p> <p><b>Вопрос 1.</b> Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. с позиций превосходства;</li> <li>2. дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;</li> <li>3. отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;</li> <li>4. не принимает возражений;</li> <li>5. часто перебивают.</li> </ol> <p><b>Вопрос 2.</b> Такая личностная характеристика как общительность может быть:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. врожденной;</li> <li>2. приобретенной в процессе общения;</li> <li>3. приобретенной в процессе сознательных тренировок;</li> <li>4. все выше перечисленные варианты верны.</li> </ol>
--	--	--	---

		<p><b>Вопрос 3.</b> Все ли, из ниже перечисленных пунктов, соответствуют характеристике психологической ригидности?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. жизненный оптимизм;</li> <li>2. трудности в принятии самостоятельных решений;</li> <li>3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;</li> <li>4. склонны уточнять уже принятые решения;</li> <li>5. стремление к активной деятельности.</li> </ol> <p><b>Вопрос 4.</b> Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. по темпераменту холерики и сангвиники;</li> <li>2. это зачастую флегматики и меланхолики;</li> <li>3. это амбоверты;</li> <li>4. они хорошо контролируют свои эмоции;</li> <li>5. трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;</li> </ol> <p><b>Задание 6.</b></p> <p><b>Вопрос 1.</b> Какова цель реалистического конфликта?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. достичь конкретных результатов;</li> <li>b. достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).</li> <li>c. снятие напряжения, своеобразная разрядка.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. только a);</li> <li>2. только b);</li> <li>3. только c);</li> <li>4. a) и b);</li> <li>5. a) и c).</li> </ol> <p><b>Вопрос 2.</b> Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. полный уход от предмета обсуждения;</li> <li>2. разногласия не принимают необратимого характера;</li> <li>3. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;</li> <li>4. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;</li> <li>5. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.</li> </ol> <p><b>Вопрос 3.</b> Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;</li> <li>2. для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;</li> <li>3. вообще неконфликтные люди;</li> <li>4. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.</li> </ol> <p><b>Вопрос 4.</b> Психологи считают, что конфликты -</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. естественны в личной сфере;</li> <li>2. неизбежны в деловой сфере;</li> </ol>
--	--	---

			<p>3. естественны и неизбежны в личной сфере;  4. естественны и неизбежны в деловой сфере;  5. естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.</p> <p><b>Задание 7.</b></p> <p><b>Вопрос 1.</b> Из деловых контактов в системе межличностного общения секретаря выберете наиболее частый и важнейший.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. секретарь – сослуживцы;</li> <li>2. секретарь-руководитель;</li> <li>3. секретарь – посетители;</li> <li>4. телефонный собеседник.</li> </ol> <p><b>Вопрос 2.</b> Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. руководитель более высокого ранга;</li> <li>2. руководителя такого же ранга;</li> <li>3. пришедший по предварительной договоренности;</li> <li>4. любого ранга без исключения только после доклада секретаря;</li> <li>5. пришедшие на прием по личным вопросам.</li> </ol> <p><b>Вопрос 3.</b> Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. «честно говоря...»;</li> <li>2. «по-моему этим занимается кто-то другой»;</li> <li>3. «этого мне никто не говорил»;</li> <li>4. не стоит употреблять все эти фразы.</li> </ol> <p><b>Вопрос 4.</b> Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. прирожденное лидерство;</li> <li>2. профессионализм;</li> <li>3. инициативность;</li> <li>4. умение быть «в тени» своего шефа;</li> <li>5. отсутствие всплесков эмоций.</li> </ol> <p><b>Задание 8.</b></p> <p><b>Вопрос 1.</b> Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. отвечая на звонок, представьтесь;</li> <li>2. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;</li> <li>3. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;</li> <li>4. отвечать на все звонки;</li> <li>5. не давайте выход отрицательным эмоциям.</li> </ol> <p><b>Вопрос 2.</b> Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. «я не знаю»;</li> </ol>
--	--	--	---

			<ol style="list-style-type: none"> <li>2. «Вы должны...»;</li> <li>3. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;</li> <li>4. всех выше перечисленных.</li> </ol> <p><b>Вопрос 3.</b> Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. положите трубку;</li> <li>2. сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;</li> <li>3. выслушаете его до конца;</li> <li>4. прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»</li> </ol> <p><b>Вопрос 4.</b> Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы вы предпримите следующие действия:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;</li> <li>2. сочтете, что эта информация необходима ему по работе;</li> <li>3. ответите на вопрос уклончиво;</li> <li>4. спросите у собеседника имеет ли он на это право?</li> </ol> <p><b>Задание 9.</b></p> <p><b>Вопрос 1.</b> Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. в странах Северной Америки;</li> <li>2. в странах Западной Европы;</li> <li>3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;</li> <li>4. в России;</li> <li>5. в странах Средней Азии;</li> </ol> <p><b>Вопрос 2.</b> Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. в начале XVIII века;</li> <li>2. в конце XIX века;</li> <li>3. в начале XX века;</li> <li>4. в наше время.</li> </ol> <p><b>Вопрос 3.</b> К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. деловой;</li> <li>2. общегражданский;</li> <li>3. воинский;</li> <li>4. дипломатический.</li> </ol> <p><b>Вопрос 4.</b> С какого возраста следует начинать обучение этикету?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. с младенческих лет;</li> <li>2. в средней школе;</li> <li>3. учась среднеспециальном или высшем учебном заведении;</li> <li>4. когда понадобится.</li> </ol> <p><b>Задание 10.</b></p>
--	--	--	--

			<p><b>Вопрос 1.</b> Какую форму обращения секретаря-референта к сослуживцам вы выберете?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. господин + фамилия;</li> <li>2. товарищ + фамилия;</li> <li>3. по имени отчеству;</li> <li>4. по имени;</li> <li>5. по фамилии.</li> </ol> <p><b>Вопрос 2.</b> Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель –</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. не здоровается первым;</li> <li>2. первым приветствует всех;</li> <li>3. обменивается со всеми рукопожатиями;</li> <li>4. здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая.</li> </ol> <p><b>Вопрос 3.</b> В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить –</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. секретарь у входа в кабинет руководителя;</li> <li>2. руководитель в своем кабинете;</li> <li>3. секретарь и руководитель встречают на рабочих местах;</li> <li>4. встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;</li> <li>5. руководитель у входа в учреждение.</li> </ol> <p><b>Вопрос 4.</b> При личном знакомстве визитная карточка –</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. не вручается;</li> <li>2. вручается без речевого представления;</li> <li>3. вручающий вслух произносит имя и фамилию;</li> <li>4. вручающий подписывается и проставляет дату.</li> </ol>
Уметь		<p>использовать различные формы и виды устной и письменной коммуникации на родном и иностранных языках в учебной и профессиональной деятельности;</p> <p>правильно применять языковые средства в устной и письменной речи в процессе деловой и профессиональной коммуникации;</p>	<p><b>Групповая дискуссия «Что мы говорим, когда не говорим»</b></p> <p><b>Обсуждаются следующие проблемы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Можно ли воздействовать без слов?</li> <li>2. Как может наш «безмолвный язык» регулировать наши отношения с окружающими?</li> <li>3. Что значит культура контакта?</li> <li>4. Естественность и маскировка, «быть или казаться»?</li> <li>5. Надо ли стараться быть «понятным»?</li> <li>6. Должен ли человек контролировать своё невербальное поведение в общении?</li> <li>7. Управлять своим невербальным поведением – не значит ли это отказ от естественности? и др.</li> </ol> <p><b>Процедура:</b> группа делится на подгруппы (5—6 человек) участников и подгруппу (3 человека) наблюдателей. Наблюдатели стараются определить разные стили общения участников, анализируя конкретное вербальное и невербальное поведение каждого</p> <p><b>Анализ и выводы:</b> анализируются стили поведения в дискуссии, пристройки, ролевые позиции по Э. Берну. Перечисляются факторы, затрудняющие и развивающие общение, характеризуются признаки «плохого» и «хорошего» слушания.</p>

<p>следить за точностью, логичностью и выразительностью речи; определять цель и понимать ситуацию общения;</p> <p>учитывать социальные и индивидуальные черты личности собеседника; прогнозировать развитие диалога, реакции собеседника; создавать и поддерживать благоприятную психологическую атмосферу общения; направлять диалог в соответствии с целями профессиональной деятельности;</p> <p>вести деловую беседу;</p> <p>вести деловые переговоры;</p> <p>вести деловые совещания и собрания;</p> <p>четко различать порядок составления, оформления их хранения основных видов документов</p>	<p><b>Перечень вопросов для промежуточной аттестации:</b></p> <p>Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры».</p> <p>Публичное выступление. Специфические особенности речи. Информационная, убеждающая, побуждающая речь. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.</p> <p>Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Положения участников полемики и правила их поведения. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации.</p> <p>Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами.</p> <p>Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы ее проведения.</p> <p>Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.</p> <p><b>Перечень вопросов для устного опроса:</b></p> <p>Общение, что это такое? 2. Какова структура и средства общения? 3. Перечислите основные функции общения. 4. Раскройте механизмы перцепции (идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция 5. Как нейтрализовать манипуляции в общении? 6. Перечислите приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. 7. Каковы основные психологические приемы влияния (аттракция, имя, «зеркало отношения» на клиента? 8. Каковы основные виды делового общения? 9. Перечислите основные принципы речевого воздействия. 10. Каковы невербальные особенности в процессе делового общения? 11. В чем проявляется преимущество визуального контакта? 12. Как должны учитываться межнациональные различия в деловом общении? 13. Перечислите и дайте краткую характеристику основных стилей общения. 14. Что такое архетип? 15. Каковы основные психологические типы личности? 16. Дайте определение основных понятий этики делового общения: взаимодействие, коммуникация, конформизм, неконформизм, референтная группа, идентификация, рефлексия, стереотипы, вербальная и невербальная коммуникации, конфликт, этические нормы общения; национально-психологические типы; 17. Перечислите универсальные этические и психологические нормы и принципы. 18. Каковы особенности делового общения с иностранными партнерами. 19. Как классифицируются деловые переговоры по характеру? 20. Что необходимо сделать, чтобы правильно организовать деловые переговоры?</p>
--	---

	<p>, функционирующих в сфере управления и делового общения;</p> <p>слушать в процессе делового общения;</p> <p>использовать технологию убеждения партнеров;</p> <p>вести деловую беседу по телефону и участвовать в деловых переговорах;</p> <p>использовать алгоритм подготовки эффективного публичного выступления и презентации.</p>	
Владеть	<p>нормами литературного языка;</p> <p>навыками подготовки различных типов публичных выступлений и презентаций, используя современные информационно-коммуникационные технологии;</p> <p>монологической и диалогической речью в различных коммуникативных</p>	<p><b>Ролевая игра «Испорченный телефон»</b></p> <p><b>Цель:</b> тренировка передачи информации без искажений, установление причин потери информации.</p> <p><b>Инструкция.</b> Выбрать из аудитории 5 человек и дать им роли зам. Всем пяти замам предлагается выйти из аудитории и ждать вызова в порядке установленной очереди. Руководитель игры инструктирует сидящих в аудитории:</p> <p>а) внимательно слушать каждого зама;</p> <p>б) выявить ошибки, допущенные при передаче информации (замена слов; пропуск информации; неточность в передаче смысла; домыслы и фантазии ... и пр.);</p> <p>в) определить, кто из замов допустил ошибки.</p> <p>Руководитель игры вызывает первого зама и просит его запомнить инструкцию, которую он должен передать второму, второй – третьему, третий – четвертому, четвертый – пятому, а пятый должен это задание выполнить. Каждый из передающих информацию, сразу же «уезжает в командировку».</p> <p>Пятый член команды, войдя в аудиторию, должен, не пересказывать, а выполнять следующие действия:</p> <p>➤ выбрать пять человек, не являющихся членами команды;</p>



	<p>ситуациях;  правилами речевого этикета;  нормами делового этикета;  навыками составления и оформления деловой корреспонденции (письма, коммерческие предложения, приглашения, поздравительные адреса и т.п.), а также деловых бумаг и документов (заявление, автобиография, резюме, доверенность, расписка, служебная записка и т.п. простейшими приемам и саморегуляции;  навыками и методами ведения деловой беседы;  навыками и методами ведения деловых переговоров.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ построить их слева направо в алфавитном порядке их фамилий, но начиная не с первой буквы фамилии, а со второй;</li> <li>➤ последнему в образовавшемся ряду дать задание перестроить оставшихся по любому принципу и последнему в этом новом ряду сказать «слова утешения» в связи с тем, что он оказался последним;</li> <li>➤ последний член команды, т. е. пятый, обязан доложить руководителю игры: «Задание выполнено!»</li> </ul> <p>Руководителю игры чрезвычайно важно, чтобы первый зам освоил как следует инструкцию. С этой целью можно использовать следующие приемы: повторение; расчленение на фрагменты; приведение примеров, (например Иванов – Ванов и пр.); акцентирование внимания на том, что инструкцию исполняют два человека: сперва пятый, последний член команды, а затем пятый, оказавшийся в алфавитном порядке в построенном ряду последним, и снова последний член команды, т. е. пятый зам; с помощью вопросов проверить усвоенность информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ первый зам вызывает второго и передает ему инструкцию. Какими-либо записями пользоваться не разрешается;</li> <li>➤ слушатели, сидящие в аудитории, фиксируют персональные ошибки замов при передаче и получении информации, а также причины искажений: неточность передачи; отсутствие контроля за тем, правильно ли понята инструкция; произвольное упрощение; игнорирование обратной связи; невнимательность; безответственность по отношению к проблеме партнера.</li> </ul> <p>После действий пятого зама проводится тщательный анализ игры, знакомят с текстом играющих и подводятся итоги игры. Выделяются те, кто старался работать как можно лучше. В конце игры можно составить «памятку», включив в нее правила эффективного слушания.</p> <p><b>Перечень вопросов для промежуточной аттестации:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций.</li> <li>2. Слушание и проблемы понимания информации. Физические барьеры в коммуникации.</li> <li>3. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция.</li> <li>4. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны. Сигналы дистанции.</li> <li>5. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации.</li> </ol>
--	---	---

## **7.5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.**

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

**Опросы.** Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении зачета в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения обучающимся на предыдущем практическом занятии.

**Решение заданий в тестовой форме** проводится в течение семестра.

Не менее, чем за одну неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будет проводиться проверка, какие теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) необходимо использовать для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться интернетом и учебной литературой, а также конспектами, запрещается.

**Ситуационные задачи. Деловые игры** – это способ повысить интерес обучающихся к изучаемому предмету. Кроме того, они позволяют интегрировать знания, полученные в процессе изучения разных предметов. Умело составленные ситуационные задачи и деловые игры могут выступать в качестве ресурса развития мотивации учащихся к познавательной деятельности.

**Промежуточная аттестация.** Промежуточная аттестация по дисциплине завершает изучение курса. Промежуточная аттестация проводится согласно расписанию зачетно-экзаменационной сессии. До аттестации не допускаются обучающиеся, не сдавшие хотя бы одну из двух текущих аттестаций.

Промежуточная аттестация может быть выставлен без дополнительных проверок, по результатам текущего контроля обучающихся на практических занятиях. Фамилии обучающихся, получивших зачет по текущей успеваемости, разрешается объявлять только в день проведения зачета и до его начала.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКОМУ СОСТАВУ**

### **Методические рекомендации по проведению учебных занятий**

Практические занятия являются одними из основных видов учебных занятий и предназначены для углубления знаний, полученных при изучении лекционного материала, формирования умений и навыков.

**Лекционные занятия** составляют основу теоретического обучения и дают систематизированные основы знаний по дисциплине, раскрывают состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрируют внимание обучающихся на наиболее проблемных вопросах темы, стимулируют познавательную деятельность обучающихся и способствуют развитию их творческого мышления.

Главная задача лекционного курса – сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение будущими специалистами основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития

соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков.

Основные функции лекций:

- познавательно-обучающая;
- развивающая;
- ориентирующе-направляющая;
- активизирующая;
- воспитательная;
- организующая;
- информационная.

Выполнение **практических заданий** служит важным связующим звеном между теоретическим освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике. Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования профессиональных качеств будущих специалистов.

Проведение практических занятий не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, даваемых на лекции, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, а следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся.

При подготовке важны не только серьезная теоретическая подготовка, знание основ изучаемой дисциплины, но и умение ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде практических занятий. Задачи практических занятий: закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, формирование у обучающихся умений и навыков работы с исходными данными, научной литературой и специальными документами. Практическому занятию должно предшествовать ознакомление с лекцией на соответствующую тему и литературой, указанной в плане этих занятий.

**Формы проведения практических занятий:**

- *Заслушивание и обсуждение сообщений*, предварительно подготовленных обучающимися (как индивидуально, так и коллективно) в ходе самостоятельной работы. В качестве темы сообщения может быть выбран вопрос к соответствующей теме практического занятия.

Во вводной части занятия необходимо проверить наличие обучающихся и их готовность к занятию, объявить тему, цели и учебные вопросы занятия.

Далее следует предоставить слово соответствующему докладчику. Продолжительность сообщения – до 10 минут. После сообщения рекомендуется предоставить возможность обучающимся задать вопросы докладчику, а при необходимости – внести свои добавления и уточнения, ответить на возникшие у аудитории вопросы. После этого следует провести разбор сообщения и дать оценку, исходя из следующих критериев:

I. Оценка структуры сообщения:

- логичность изложения;
- наличие анализа использованной литературы.

II. Оценка содержания сообщения:

- полнота раскрытия поставленной проблемы;
- наличие примеров, многообразия концепций (отечественных и зарубежных);
- полнота аргументации и обоснованность выводов.

В заключительной части занятия следует отметить наиболее активных обучающихся, полноту и качество отработки учебных вопросов, степень достижения поставленных учебных целей. Затем необходимо дать рекомендации по более полному и эффективному изучению вопросов и освоению доступного им массива литературы научного и публицистического профиля.

– **Метод развивающейся кооперации.** Для него характерна постановка задач, которые трудно выполнить в индивидуальном порядке и для которых нужна кооперация, объединение обучающихся с распределением внутренних ролей в группе. Для решения проблемы, данной преподавателем, создаются группы учащихся из 6–8 человек. Группа формируется так, чтобы в ней был «лидер», «генератор идей», «функционер», «оппонент», «исследователь». Смена лидера происходит через каждые два-три практических занятия, что стимулирует развитие организаторских способностей у обучающихся. Творческие группы могут быть постоянными и временными. Они подвижны, т.е. разрешается переходить из одной группы в другую, общаться с членами других групп. После того, как каждая группа предложит свой вариант решения, начинается дискуссия, в ходе которой группы через своих представителей должны доказать истинность своего варианта решения. При этом обучающиеся должны проявить эрудицию, логические, риторические навыки и т.п. Если имеющихся знаний недостаточно, преподаватель прерывает дискуссию и дает нужную информацию в лекционной форме.

– **Мозговой штурм.** Наиболее свободная форма дискуссии, позволяющей быстро включить в работу всех членов учебной группы. Используется там, где требуется генерация разнообразных идей, их отбор и критическая оценка.

- **Метод коллективного анализа ситуации** - обучение, при котором обучающиеся и преподаватели участвуют в непосредственном рассмотрении и обсуждении деловых ситуаций или задач. При данном методе обучения обучающийся (группа обучающихся) самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его.

**Самостоятельная работа** может быть успешной при определенных условиях, которые необходимо организовать. Ее правильная организация, включающая технологии отбора целей, содержания, конструирования заданий и организацию контроля, систематичность самостоятельных учебных занятий, целесообразное планирование рабочего времени позволяет привить обучающимся умения и навыки в овладении, изучении, усвоении и систематизации приобретаемых знаний в процессе обучения, привить навыки повышения профессионального уровня в течение всей трудовой деятельности.

Текущий контроль уровня знаний и умений обучающимся необходимо осуществлять путем тестирования, как во время практических занятий, так и в ходе индивидуальной работы.

Достижение воспитательных целей на занятиях необходимо осуществлять личным примером, высокой требовательностью и строгим выполнением задач дисциплины, с одной стороны, и максимально - возможной помощью в усвоении наиболее сложных разделов и тем, - с другой.

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Основная литература**

Русский язык. Культура речи. Риторика : учебное пособие / И.Н. Суспицына, М.Б. Ворошилова, Е.В. Дзюба и др. - Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 223 с. - ISBN 5-7186-0261-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137755>

Камнева, Н.В. Русский язык и культура речи : учебное пособие / Н.В. Камнева, Л.В. Шевченко. - Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2013. - 124 с. - ISBN 978-5-4332-0081-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=208667>

Кишина, Е.В. Лексикология современного русского языка / Е.В. Кишина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Кемеровский государственный университет». - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2014. - 116 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8353-1720-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=278422>

## **8.2. Дополнительная литература**

Горовая, И.Г. Русский язык и культура речи / И.Г. Горовая ; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. - 146 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7410-1259-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364822>

Горовая, И. Стилистика русского языка и культура речи : учебное пособие / И. Горовая ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург : ФГБОУ ОГУ, 2014. - 198 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259137>

Акимова, Н.В. Русский язык и культура речи в интерактивных упражнениях: теория и практика : учебно-методическое пособие / Н.В. Акимова, Ю.А. Бессонова. - М. : Директ-Медиа, 2015- 128с. -[Электронный ресурс]- <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363677>

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. <http://window.edu.ru/window/about> информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

2. <http://www.ruslang.ru/> сайт Института русского языка имени В. В. Виноградова Российской академии наук.

3. <http://www.pushkin.edu.ru/> сайт Государственного института русского языка имени А. С. Пушкина.

4. <http://www.gramota.ru/> информационно-справочный портал «Грамота.ру».

5. <http://www.rubricon.com/> информационно-энциклопедический проект «Рубрикон», содержащий электронные версии словарей и энциклопедий.

6. <http://www.russianedu.ru> сайт журнала «Русский язык за рубежом».

7. <http://www.philolog.ru/> портал Петрозаводского университета, кафедра литературы.

8. Онлайн энциклопедия Кругосвет /

[http://www.krugosvet.ru/enc/gumanitarnye\\_nauki/lingvistika/RITORIKA.html](http://www.krugosvet.ru/enc/gumanitarnye_nauki/lingvistika/RITORIKA.html)

9. Основы культуры речи и риторики. Онлайн энциклопедия /

[http://www.distedu.ru/mirror/\\_rus/www.mediaterra.ru/rhetoric/06.htm](http://www.distedu.ru/mirror/_rus/www.mediaterra.ru/rhetoric/06.htm)

10. Волков А.А. Курс русской риторики / [http://krotov.info/libr\\_min/v/vol/kov\\_01.html](http://krotov.info/libr_min/v/vol/kov_01.html)

11. <http://www.elibrary.ru>

12. <http://www.znaniy.com>

## **10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Обучающимся необходимо помнить, что качество полученного образования зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе. Обучающийся должен быть нацелен на максимальное усвоение учебного материала, после занятий и во время специально организуемых консультаций он может задать преподавателю интересующие его вопросы. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день.

### ***Подготовка к практическим занятиям***

Студент должен четко уяснить, что именно с лекции начинается его подготовка к практическому занятию. Вместе с тем, лекция лишь организует мыслительную деятельность, но не обеспечивает глубину усвоения программного материала.

При подготовке к практическому занятию можно выделить 2 этапа:

1-й - организационный,

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- подбор рекомендованной литературы;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к практическому занятию рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале практического занятия студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

### ***Методические рекомендации по самостоятельной работе над изучаемым материалом***

Самостоятельная работа предполагает формирование культуры умственного труда, самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, зачетам, экзаменам; выполнение курсовых работ. Самостоятельный труд развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, волю, упорство в достижении поставленной цели, вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, что приводит к развитию и созданию собственного мнения, своих взглядов. Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

### ***Как работать с рекомендованной литературой***

При работе с текстом целесообразно сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом материале. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом. Чтение должно сопровождаться записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др.

Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

**План** – это схема прочитанного материала, краткий перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

**Конспект** – это систематизированное, логичное изложение материала. Различаются четыре типа конспектов.

**План-конспект** – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

**Текстуальный конспект** – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

**Свободный конспект** – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

**Тематический конспект** – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

#### **Как работать над конспектом после лекции**

Самостоятельную работу следует начинать с доработки конспекта. С целью доработки необходимо в первую очередь прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить опiski, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополнения и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используется при подготовке к практическому занятию. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы, предложенные в конце лекции преподавателем или помещенные в рекомендуемой литературе. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно преподаватель напоминает, какой ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Эта рекомендация, как и требование систематической и серьезной работы над всем лекционным курсом, подлежит безусловному выполнению. Из-за потери логической связи как внутри темы, так и между ними материал учебной дисциплины перестает восприниматься, а творческий труд подменяется утомленным переписыванием. Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их.

## **11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВИЧНЫХ СИСТЕМ**

- Microsoft Office (Access, Excel, Power Point, Word и т.д.)
- Локальная сеть Академии «Инtranет»

## **12. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Специальные помещения:**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Помещение для групповых и индивидуальных консультаций, занятий семинарского типа.

Аудитория для занятий лиц с ограниченными возможностями здоровья.

См. Приложение № 2 к ОПОП «Справка о материально-техническом обеспечении основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент.