



Федеральное агентство морского и речного транспорта  
ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»  
Котласский филиал  
Федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Государственный университет морского и речного флота  
имени адмирала С.О. Макарова»  
Котласский филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»

Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Филиала

О.В.Шергина  
" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины «Деловые коммуникации»

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль Государственное и муниципальное управление в социальной сфере

Уровень высшего образования \_\_\_\_\_ бакалавриат \_\_\_\_\_

Форма обучения заочная

Котлас  
2017

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Планируемые результаты освоения дисциплины
ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<b>Знать:</b> особенности устной и письменной форм общения
		<b>Уметь:</b> осуществлять коммуникации на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
		<b>Владеть навыками</b> осуществления коммуникации на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>Знать:</b> особенности социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в деловом общении
		<b>Уметь:</b> осуществлять деловые коммуникации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
		<b>Владеть:</b> способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<b>Знать:</b> особенности разных жанров делового общения
		<b>Уметь:</b> осуществлять деловое взаимодействие в разных ситуациях делового общения
		<b>Владеть навыками</b> соблюдения правил делового общения

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» преподаётся в качестве дисциплины базовой части учебного плана и создает основу для изучения, в первую очередь, общепрофессиональных дисциплин.

Дисциплина изучается на 2 курсе по заочной форме обучения в 4 семестре.

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для изучения дисциплины, соответствуют стандартам, заложенным в процессе освоения следующих предшествующих дисциплин: «Риторика», «Русский язык и культура речи», «Основы государственного и муниципального управления».

Дисциплина «Деловые коммуникации» является параллельно осваиваемой или предшествующей для дисциплин «Социальная психология», «Основы государственного и муниципального управления», «Управление переговорами».

Дисциплина «Деловые коммуникации» является базовой теоретической основой и практическим инструментарием в подготовке бакалавров по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» по дисциплинам: «Основы управления персоналом», «Конфликтология», «Этика государственной и муниципальной службы», а также при выполнении курсовых работ/проектов, составлении отчетов по практике и написании дипломов.

### 3. Объем дисциплины в зачетных единицах и виды учебных занятий

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 час.

Вид учебной работы	Форма обучения					
	Очная			Заочная		
	Всего часов	из них в семестре №		Всего часов	из них в семестре №	
-		-	-		4	
Общая трудоемкость дисциплины				108	-	108
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>				8	-	8
В том числе:						
Лекции				4	-	4
Практические занятия				4	-	4
Лабораторные работы						
Тренажерная подготовка						
<b>Самостоятельная работа, всего</b>				100	-	100
В том числе:						
Курсовая работа / проект				-	-	-
Расчетно-графическая работа (задание)				-	-	-
Контрольная работа				-	-	-
Коллоквиум				-	-	-
Реферат				-	-	-
Другие виды самостоятельной работы				100	-	100
<b>Промежуточная аттестация: зачет</b>				0	-	0

### 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### 4.1. Содержание разделов (тем) дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы) дисциплины	Объем в часах	
			Всего часов	Лекции
1	Характеристика и содержание общения	Предмет курса. Цели и задачи курса. Понятие общения. Особенности деловых коммуникаций	8	0,5
2	Три стороны общения	Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения. Типы межличностных коммуникаций	14	0,5
3	Психология поведения человека в процессе коммуникации	Влияние темперамента, акцентуации личности на протекание общения. Психологическая защита в общении. Принципы эффективного общения	14	0,5
4	Вербальная и невербальная коммуникация	Говорение и слушание в общении. Критическое слушание, эмпатическое слушание, нереклексивное и рефлексивное слушание. Устное и письменное общение. Невербальные средства коммуникации	12	
5	Формы делового общения	Деловая беседа, её виды; деловое совещание; деловые переговоры; полемика и дискуссия в общении; тактики спора. Особенности телефонного разговора	12	0,5
6	Коммуникативная компетентность специалиста	Коммуникативные компетенции специалиста; психологические методы убеждающего воздействия; построение аргументации; типы вопросов и способы их использования; преодоление барьеров в общении	12	0,5
7	Особенности общения в конфликтных ситуациях	Понятие конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Анализ конфликта. Способы разрешения конфликтов. Сетка Томаса–Килмана	12	
8	Организация коммуникаций в организации	Коммуникация как функция управления организацией. Виды корпоративной коммуникации. Средства коммуникации. Характеристика групповых процессов в организации. Функции групповой коммуникации	12	
9	Культура деловых коммуникаций	Основные понятия этики и этикета. Национальные особенности делового общения.	12	
		ИТОГО:	108	4

#### 4.2. Лабораторные работы (не предусмотрены учебным планом)

### 4.3. Практические/семинарские занятия

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Тема занятия	Объем в часах	
			очная	заочная
1	Формы делового общения	Деловая беседа: виды, этапы, подготовка, использование вопросов Логические и психологические аспекты спора Деловое совещание, телефонный разговор	-	2
2	Организация коммуникаций в учреждении	Виды и средства корпоративной коммуникации	-	2
	ИТОГО:		-	4

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

### 5.1. Самостоятельная работа

№ п/п	Вид самостоятельной работы	Наименование работы и содержание
1	Опрос/собеседование	Изучение литературы по данной теме; подготовка к лекционным занятиям, подготовка к практическим занятиям
2	Индивидуальные и групповые самостоятельные задания	Подготовка к практическим занятиям, работа в группах, анализ конкретных ситуаций, подготовка докладов/сообщений с презентацией
3	Подготовка к зачёту	Проработка тем, вынесенных на самостоятельное изучение, основной литературы по курсу, прохождение промежуточного тестирования

## 5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

№ п/п	Наименование работы, ее вид	Выходные данные	Автор(ы)
1	Эффективные письменные деловые коммуникации. [Электронный ресурс] —	Электрон. дан. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. –208 с. – Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/62355">http://e.lanbook.com/book/62355</a>	Гарнер Б.
2	Деловые коммуникации: Электронное учебное пособие.	СПб. : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009.	Пуринова Г.К.
3	Деловое общение: секреты эффективных коммуникаций: Учебное пособие	М.: Издательство Юрайт, 2012.	Самохвалова А.Г.

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Приведен в обязательном приложении к рабочей программе

## 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### а) основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. 92с.: <http://www.iprbookshop.ru/47297.html>
2. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие— Саратов: Вузовское образование, 2017. 180с.: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>
3. Пуринова, Г.К. Деловые коммуникации: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс]– СПб. : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. – 271 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/63806>.

### б) дополнительная

1. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие/ авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
2. Эффективная коммуникация: история, теория, практика. Словарь-справочник. – М.: «КРПА Олимп, 2005.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. – М.: Инфра-М, 2006.
4. Гарнер, Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. [Электронный ресурс]. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 208 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/62355>.
5. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : курс лекций / М.Я. Курганская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — 978-5-98079-935-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>.

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Наименование информационного ресурса	Ссылка на информационный ресурс
	Лань	<a href="http://www.e.lanbook.com">http://www.e.lanbook.com</a>
	Университетская библиотека online	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
	Электронно-библиотечная система IPRbooks	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>

## 9. Описание материально-технической базы и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	Архангельская обл., г.Котлас, ул.Заполярная, д.19 кабинет №215 «Социально-экономические дисциплины. Теория бухгалтерского учета. Экономика организации. Статистика. Менеджмент. Экономическая теория. Общеобразовательные дисциплины»	Доступ в Интернет. Комплект учебной мебели (столы, стулья, доска). Стенды, компьютер в сборе (системный блок (Intel Celeron 1,8 GHz, 1 Gb), монитор Samsung 793DF ЭЛТ, клавиатура, мышь) – 1 шт., локальная компьютерная сеть, телевизор Rolsen 29» ЭЛТ – 1 шт., видеомонитор Samsung – 1 шт., учебно-наглядные пособия	Microsoft Windows XP Professional (контракт №323/08 от 22.12.2008 г. ИП Кабаков Е.Л.); Kaspersky Endpoint Security (контракт №311/2015 от 14.12.2015); Libre Office (текстовый редактор Writer, редактор таблиц Calc, редактор презентаций Impress и прочее) (распространяется свободно, лицензия GNU LGPL v3+, The Document Foundation); PDF-XChange Viewer (распространяется бесплатно, Freeware, лицензия EULA V1-7.x., Tracker Software Products Ltd); AIMP (распространяется бесплатно, Freeware для домашнего и коммерческого использования, Artem Izmaylov); XnView (распространяется бесплатно, Freeware для частного некоммерческого или образовательного использования, XnSoft); Media Player Classic - Home Cinema (распространяется свободно, лицензия GNU GPL, MPC-HC Team); Mozilla Firefox (распространяется свободно, лицензия Mozilla Public License и GNU GPL, Mozilla Corporation); 7-zip (распространяется свободно, лицензия GNU LGPL, правообладатель Igor Pavlov); Adobe Flash Player (распространяется свободно, лицензия ADOBE PCSLA, правообладатель Adobe Systems Inc.).
2	Архангельская обл., г.Котлас, ул.Заполярная, д.19 кабинет №213 «Русский язык. Литература. Общеобразовательные дисциплины»	Доступ в Интернет. Комплект учебной мебели (столы, стулья, доска); компьютер в сборе (системный блок (Intel Celeron 2,5 GHz, 1 Gb), монитор Samsung 740N ЖК, клавиатура, мышь) – 1 шт., видеомонитор	Microsoft Windows XP Professional (контракт №323/08 от 22.12.2008 г. ИП Кабаков Е.Л.); Kaspersky Endpoint Security (контракт №311/2015 от 14.12.2015); Libre Office (текстовый редактор Writer, редактор таблиц Calc, редактор презентаций Impress и прочее) (распространяется свободно, лицензия GNU LGPL v3+, The Document Foundation); PDF-XChange Viewer

		Panasonic HS 800 – 1 шт., локальная компьютерная сеть, телевизор Samsung 20» ЭЛТ – 1 шт., DVD-плеер Samsung VR 330 – 1 шт., учебно-наглядные пособия	(распространяется бесплатно, Freeware, лицензия EULA V1-7.x., Tracker Software Products Ltd); AIMP (распространяется бесплатно, Freeware для домашнего и коммерческого использования, Artem Izmaylov); XnView (распространяется бесплатно, Freeware для частного некоммерческого или образовательного использования, XnSoft); Media Player Classic - Home Cinema (распространяется свободно, лицензия GNU GPL, MPC-HC Team); Mozilla Firefox (распространяется свободно, лицензия Mozilla Public License и GNU GPL, Mozilla Corporation); 7-zip (распространяется свободно, лицензия GNU LGPL, правообладатель Igor Pavlov)); Adobe Flash Player (распространяется свободно, лицензия ADOBE PCSLA, правообладатель Adobe Systems Inc.).
--	--	--	---

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

### *Рекомендации по освоению лекционного материала, подготовке к лекциям*

Лекции являются основным видом учебных занятий в высшем учебном заведении. В ходе лекционного курса проводится изложение современных научных взглядов и освещение основных проблем изучаемой области знаний.

Значительную часть теоретических знаний студент должен получать самостоятельно из рекомендованных основных и дополнительных информационных источников (учебников, Интернет-ресурсов, электронной образовательной среды университета).

В тетради для конспектов лекций должны быть поля, где по ходу конспектирования делаются необходимые пометки. В конспектах рекомендуется применять сокращения слов, что ускоряет запись. Вопросы, возникшие в ходе лекций, рекомендуется делать на полях и после окончания лекции обратиться за разъяснениями к преподавателю.

После окончания лекции рекомендуется перечитать записи, внести поправки и дополнения на полях. Конспекты лекций рекомендуется использовать при подготовке к практическим занятиям (лабораторным работам, семинарам), экзамену/зачету, контрольным тестам, коллоквиумам, при выполнении самостоятельных заданий.

### *Рекомендации по подготовке к практическим занятиям*

Для подготовки к практическим занятиям необходимо заранее ознакомиться с перечнем вопросов, которые будут рассмотрены на занятии, рекомендуемой основной и дополнительной литературы, содержанием рекомендованных Интернет-ресурсов. Необходимо прочитать соответствующие разделы из основной и дополнительной литературы, рекомендованной преподавателем, выделить основные понятия и процессы, их закономерности и движущие силы и взаимные связи. При подготовке к занятию не нужно заучивать учебный материал. На практических занятиях нужно выяснять у преподавателя ответы на интересующие или затруднительные вопросы, высказывать и аргументировать свое мнение.

### *Рекомендации по организации самостоятельной работы*

Самостоятельная работа включает изучение учебной литературы, поиск информации в сети Интернет, подготовку к практическим занятиям, экзамену/зачету, выполнение домашних практических заданий (рефератов, расчетно-графических заданий/работ, курсовых проектор/работ, оформление отчетов по лабораторным работам и практическим заданиям, решение задач, изучение теоретического материала, вынесенного на самостоятельное изучение, изучение отдельных функций прикладного программного обеспечения и т.д.).

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса и осуществляется в объеме в соответствии с утвержденной рабочей программой дисциплины «Деловые коммуникации».

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку студента к контактной работе и текущему контролю по дисциплине «Деловые коммуникации». Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных индивидуальных курсовых работ и творческих заданий.

Составитель: к.фил. н.,                      Вирячева С.Г.

Зав. кафедрой: к.ф.н., доцент Гарвардт А.Э.

Рабочая программа рассмотрена на заседании *кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин* и утверждена на 2017/2018 учебный год  
Протокол № 9 от 22 июня 2017 г.

Зав. кафедрой: \_\_\_\_\_ /Гарвардт А.Э./



**Федеральное агентство морского и речного транспорта**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Государственный университет морского и речного флота  
имени адмирала С.О. Макарова»**  
**Котласский филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»**

---

Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по дисциплине «**Деловые коммуникации**»  
(Приложение к рабочей программе дисциплины)

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное  
управление

Профиль Государственное и муниципальное управление в социальной сфере

Уровень высшего образования бакалавриат

---

Котлас  
2017

## 1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

Рабочей программой дисциплины «Деловые коммуникации» предусмотрено формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Планируемые результаты освоения дисциплины
ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<b>Знать:</b> особенности устной и письменной форм общения
		<b>Уметь:</b> осуществлять коммуникации на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
		<b>Владеть навыками</b> осуществления коммуникации на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>Знать:</b> особенности социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в деловом общении
		<b>Уметь:</b> осуществлять деловые коммуникации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
		<b>Владеть:</b> способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<b>Знать:</b> особенности разных жанров делового общения
		<b>Уметь:</b> осуществлять деловое взаимодействие в разных ситуациях делового общения
		<b>Владеть навыками</b> соблюдения правил делового общения

## 2. Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
-------	--	--------------------------------	----------------------------------

		(или ее части)	
1	Деловые коммуникации. Общие вопросы	ОК-5, ОПК-4	Опрос, промежуточное тестирование, вопросы к семинарам
2	Трудности делового общения	ОК-5, ОК-6	Вопросы к семинарам, промежуточное тестирование, вопросы к зачёту
3	Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	ОК – 5, ОК-6	Тематика докладов/сообщений с презентацией, вопросы к зачёту
4	Формы деловых коммуникаций	ОПК-4	Вопросы к семинарам, промежуточное тестирование, вопросы к зачёту

### 3. Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания

Результат обучения по дисциплине	Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания по дисциплине				Процедура оценивания
	2	3	4	5	
	не зачтено	зачтено			
<i>З1 (ОК-5)</i> <b>Знать</b> основные правила, относящиеся ко всем языковым уровням: фонетическому, лексическому, грамматическому	Отсутствие знаний или фрагментарные представления о правилах использования языковых единиц всех уровней	Неполные представления о правилах использования языковых единиц всех уровней	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о правилах использования языковых единиц всех уровней	Сформированные систематические представления о правилах использования языковых единиц всех уровней	<i>Тестирование, творческое задание, индивидуальное собеседование; зачёт</i>
<i>У1 (ОК-5)</i> <b>Уметь</b> правильно пользоваться средствами общения в зависимости от ситуации; составлять тексты официальных документов; пользоваться правилами орфографии и пунктуации	Отсутствие умений или фрагментарные умения по использованию средств общения в зависимости от ситуации; составлению текстов официальных документов; использованию	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения по использованию средств общения в зависимости от ситуации; составлению текстов официальных	В целом удовлетворительные, но содержащее отдельные пробелы умения по использованию средств общения в зависимости от ситуации; составлению текстов официальных	Сформированные умения по использованию средств общения в зависимости от ситуации; составлению текстов официальных документов; пользованию правилами орфографии и пунктуации	<i>тестирование; письменные ответы на вопросы и т.п.; зачёт</i>

	правилами орфографии и пунктуации	документов; пользованию правилами орфографии и пунктуации	документов; пользованию правилами орфографии и пунктуации		
<i>В1 (ОК-5)</i> <b>Владеть навыками</b> грамотного письма и говорения, орфографической и стилистической правки текста	Отсутствие владения или фрагментарные владения навыками грамотного письма и говорения, орфографической и стилистической правки текста	В целом удовлетворительные, но не систематизированные владения навыками грамотного письма и говорения, орфографической и стилистической правки текста	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы применения навыков грамотного письма и говорения, орфографической и стилистической правки текста	Сформированные навыки грамотного письма и говорения, орфографической и стилистической правки текста	Письменный опрос, подготовка докладов/сообщений с презентацией, тестирование, зачёт
<i>32 (ОК-6)</i> <b>Знать</b> особенности официально-делового стиля речи; лексические, морфологические и синтаксические средства официально-делового стиля речи; основные жанры делового общения	Отсутствие знаний или фрагментарные представления об особенностях социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в деловом общении	Неполные представления об особенностях социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в деловом общении	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об особенностях социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в деловом общении	Сформированные систематические представления об особенностях социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в деловом общении	Устный опрос подготовка докладов/сообщений с презентацией, тестирование, зачёт
<i>У2 (ОК-6)</i> <b>Уметь</b> работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Отсутствие умений или фрагментарные умения работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические,	В целом удовлетворительные, но содержащее отдельные пробелы умения работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические,	Сформированные умения работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	подготовка докладов/сообщений с презентацией; индивидуальные задания

	различия	конфессиональные и культурные различия	конфессиональные и культурные различия		
<i>В2 (ОК-6)</i> <b>Владеть</b> способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, профессиональные и культурные различия	Отсутствие владения или фрагментарные владения навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, профессиональные и культурные различия	В целом удовлетворительные, но не систематизированные владения применения навыков работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, профессиональные и культурные различия	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы владения применения навыков работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, профессиональные и культурные различия	Сформированные навыки работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, профессиональные и культурные различия	Выполнение самостоятельных заданий, проведение тренинга, тестирование, зачёт
<i>33 (ОПК-4)</i> <b>Знать</b> особенности разных жанров делового общения	Отсутствие знаний или фрагментарные представления об особенностях разных жанров делового общения	Неполные представления об особенностях разных жанров делового общения	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об особенностях разных жанров делового общения	Сформированные систематические представления об особенностях разных жанров делового общения	Устный опрос подготовка докладов/сообщений с презентацией, тестирование, зачёт
<i>У3 (ОПК-4)</i> <b>Уметь</b> осуществлять деловое взаимодействие в разных ситуациях делового общения	Отсутствие умений или фрагментарные умения осуществления делового взаимодействия в разных ситуациях делового общения	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения осуществления делового взаимодействия в разных	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы умения осуществления делового взаимодействия в разных	Сформированные умения осуществления делового взаимодействия в разных ситуациях делового общения	Выполнение самостоятельных заданий, проведение тренинга, тестирование, зачёт

		ситуациях делового общения	ситуациях делового общения		
<i>В3 (ОПК-4)</i> <b>Владеть навыками</b> соблюдения правил делового общения	Отсутствие владения или фрагментарн ые владения навыками соблюдения правил делового общения	В целом удовлетвори тельные, но не систематизи рованные применения навыков соблюдения правил делового общения	В целом удовлетвори тельные, но содержащие отдельные пробелы навыки соблюдения правил делового общения	Сформирова нные навыки соблюдения правил делового общения	подготовка докладов/со общений с презентацие й; индивидуаль ные задания

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

### 1. Вид текущего контроля: Устный опрос

#### Вопросы для устного опроса на учебных занятиях семинарского типа:

##### Раздел 1 «Деловые коммуникации. Общие вопросы»

1. Что такое деловые коммуникации и каково их значение в профессиональной деятельности?
2. Назовите и охарактеризуйте основные элементы коммуникативного процесса. Какой коммуникативный процесс называют двусторонним?
3. Раскройте роль обратной связи в осуществлении коммуникации, назовите критерии эффективной обратной связи.
4. Какие виды деловых коммуникаций вы знаете? Поясните примерами из собственной практики.
5. Охарактеризуйте механизмы возникновения и способы нейтрализации слухов.
6. Определите сущность и виды влияния на личность в процессе коммуникации.
7. Какова структура убеждающего воздействия? Какие требования предъявляются к убеждению?
8. Сравните такие методы воздействия как убеждение и внушение. Какой метод наиболее предпочтителен в сфере делового общения?
9. Назовите характеристики эффективного внушения. Какими социально-психологическими качествами должен обладать человек, осуществляющий суггестию?
10. Определите основные тактики влияния. Какие тактики, по-вашему мнению, предпочтет: а) экстраверт, б) эмоционально неустойчивый человек, в) ленивый человек? г) агрессивно настроенный человек?
11. Сравните манипуляции и личное влияние. Что общего в механизмах воздействия при манипулировании и развивающем влиянии?
12. Э. Шостром считала, что в каждом из нас сидит манипулятор и даже несколько. Как вы относитесь к этому утверждению?
13. Что такое вербальные средства общения? Каковы основные требования к вербальной коммуникации?
14. Существует ли связь между вербальными и невербальными коммуникациями? Какова роль невербальных сигналов в осуществлении вербальной коммуникации? Проиллюстрируйте свой ответ конкретными примерами.
15. Проанализируйте свои навыки невербального общения. Есть ли среди ваших невербальных сигналов такие, которые могут быть неправильно или неоднозначно истолкованы собеседником?
16. Как человек может развивать искусство понимания невербальных символов общения?
17. Можно ли по невербальному поведению определить характер человека? Докажите примерами.
18. Чем отличается способность слушать от способности слышать? Почему при передаче информации происходит ее искажение?
19. Какие цели в разных ситуациях может преследовать слушатель? Охарактеризуйте собственные цели слушания.
20. Какие вы знаете стили слушания, в чем их сущность? В чем отличие активного слушания от эмпатического?

##### Раздел 2 «Трудности делового общения»

1. Что такое коммуникативные барьеры и в чем причины их появления?
2. Охарактеризуйте сущность барьеров непонимания, личностных, культурных, организационных, социальных и физических барьеров общения.

3. Какие коммуникативные барьеры затрудняют ваше общение с преподавателями, друзьями, родителями? Какие барьеры более характерны при общении с незнакомым человеком?
4. Какое общение можно назвать деструктивным?
5. Сравните понятия «вранье», «ложь», «обман». Какое из них можно назвать замаскированной манипуляцией?
6. В чем сущность эгоистической направленности личности, и каким образом эгоизм затрудняет деловые коммуникации?
7. Какие формы может приобретать агрессивность в деловом общении? Подтвердите свой ответ примерами.
8. В чем разница между инструментальной и преднамеренной агрессией?
9. Почему обида является формой деструктивного общения?
10. Что такое конфликт? Назовите основные признаки конфликта.
11. Охарактеризуйте конструктивные и деструктивные функции конфликта.
12. Назовите границы конфликта и этапы конфликтного взаимодействия.
13. Охарактеризуйте какую-либо конфликтную ситуацию с использованием различных признаков классификации конфликтов.
14. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтных личностей. Каковы пути разрешения конфликтов с ними?
15. Объясните понятия «психологическая защита» и «психологическая защищенность». Каковы функции психологической защиты личности?
16. Проанализируйте собственные психологические защиты личности, используемые вами в ситуациях затрудненного общения. Защиты каких видов преобладают в вашем коммуникативном поведении?
17. Сравните понятия «затрудненное общение» и «эффективное общение».
18. Назовите основные различия «трудных» и «легких» коммуникаторов.
19. Что такое управление конфликтами? Какие существуют методы управления конфликтами?
20. Приведите примеры «Я-высказывания» и «Вы-высказывания». Какой вариант более приемлем в деловом общении?
21. Охарактеризуйте основные стратегии поведения в конфликте с точки зрения их целесообразности и адекватности.
22. Что такое переговоры? Назовите условия, при которых они возможны.
23. Составьте авторский вариант технологии разрешения конфликтов в сфере делового общения.

### **Раздел 3 «Индивидуальные различия коммуникативной деятельности»**

1. Дайте определения понятий «коммуникативный мир личности», «коммуникативный потенциал», «коммуникативная компетентность».
2. На примере конкретной деловой ситуации охарактеризуйте сущность базового, содержательного, операционального и рефлексивного компонентов коммуникативного потенциала личности.
3. Коммуникативные затруднения какого уровня наиболее часто испытываете вы в деловом общении?
4. Что такое коммуникативная культура личности, и какова ее структура?
5. Определите понятие «индивидуальный стиль делового общения». Что является основой для его формирования?
6. Сравните типологии стилей общения К. Эдварса, А. У. Хараша, А. Б. Добровича.
7. Проанализируйте собственный индивидуальный стиль делового общения с использованием критериев, описанных в таблице 3.2.1. К какому коммуникативному типу вы себя относите?
8. Сравните понятия «половая идентичность» и «гендерная идентичность» личности.

9. Какие типы гендерной идентичности личности вы знаете? Охарактеризуйте их специфические особенности.
10. Каким образом гендерные различия проявляются в деловом общении?
11. Какие научные подходы к объяснению понятия «индивидуальность» вы можете назвать?
12. Определите основные механизмы развития индивидуальности. В чем сущность индивидуального подхода в коммуникациях?
13. Что такое репрезентативная система? Каким образом основная репрезентативная система личности влияет на деловые коммуникации?
14. Приведите примеры коммуникаторов-визуалов, коммуникаторов-аудиалов и коммуникаторов-кинестетиков. Какие рекомендации вы можете дать для установления эффективных контактов с ними?
15. Как определить ведущую репрезентативную систему человека с помощью анализа движения глаз, вербальных и невербальных ключей доступа?
16. Какие позиции в деловом общении могут занимать собеседники? Охарактеризуйте степень их уместности и эффективности в различных коммуникативных ситуациях.
17. Что такое «вес» и «мобилизация» партнера по общению? С какой целью необходимо учитывать эти индивидуальные особенности в деловом общении?
18. Какие приемы позволяют установить духовную связь с партнером по общению?
19. Назовите основные техники психологического присоединения. Приведите примеры, подтверждающие эффективность использования данных приемов в деловых коммуникациях.
20. Что такое имидж и какова его структура?
21. Назовите виды имиджей, исходя из функционального, контекстуального и сопоставительного подходов.
22. Составьте авторский вариант технологии создания имиджа личности. Какие внешние и внутренние условия, на ваш взгляд, необходимы для формирования привлекательного имиджа?
23. Охарактеризуйте основные направления создания имиджа фирмы.

#### **Раздел 4 «Формы деловых коммуникаций»**

1. Что такое деловая беседа, каковы ее функции, цели и виды?
2. Какие этапы включает в себя процесс подготовки деловой беседы?
3. На конкретном примере охарактеризуйте этапы деловой беседы и задачи, решаемые на данных этапах.
4. Назовите эффекты восприятия, затрудняющие деловую беседу.
5. Составьте план деловой телефонной коммуникации, определите ее цель и условия реализации.
6. Какие правила необходимо соблюдать при деловых телефонных разговорах?
7. Каковы требования этикета телефонных переговоров в зависимости от того, ты звонишь или тебе звонят?
8. Как можно прервать телефонный разговор, не обидев собеседника?
9. Приведите примеры типичных возражений в телефонных коммуникациях и продумайте возможные способы их нейтрализации.
10. Какие методы «защиты от телефона» вы знаете? В каких ситуациях их уместно применять?
11. Что такое деловое совещание и кто является его коммуникантами?
12. Продумайте цель, план делового совещания, заполните проверочный лист организатора.
13. Назовите типы совещаний и характерные вопросы, обсуждаемые на них.

14. Опишите типы людей, затрудняющих эффективность коммуникативной деятельности в процессе совещания. Дайте рекомендации по конструктивному общению с такими людьми.
15. Какие приемы управления ходом совещания вы знаете?
16. Над какими вопросами следует задуматься в случае неудачного проведения совещания?
17. Охарактеризуйте понятие и виды дискуссий.
18. Какие вы знаете приемы введения в дискуссию и правила для участников групп?
19. Понаблюдайте за ходом деловой дискуссии (в организации, учебной аудитории, по телевидению). Выделите используемые коммуникантами уточняющие вопросы, определите степень их уместности?
20. Определите сущность и характеристики спора как формы делового общения.
21. Назовите виды спора в зависимости от его цели, числа участников, формы проведения, социальной значимости предмета спора и ожидаемого результата.
22. Сравните понятия «спор» и «полемика».
23. Какие виды вопросов вы знаете?
24. Как работать с возражениями в процессе спора?
25. Как аргументировать свои доводы в споре? Приведите примеры несостоятельных и некорректных аргументов.
26. Назовите некорректные тактики поведения в споре и способы борьбы с ними.
27. Что такое публичное выступление? Охарактеризуйте докоммуникативный, коммуникативный и посткоммуникативный этапы выступления.
28. Что необходимо продумать, готовясь к публичному выступлению?
29. Назовите эффективные ораторские приемы.
30. Какую роль играют невербальные средства общения в публичном выступлении?
31. Какие типичные ошибки лектора препятствуют полноценному восприятию и пониманию слушателями материала?
32. Назовите основные виды публичной речи. Каковы их цели и условия реализации?

#### **Критерии оценивания:**

- полнота и правильность ответа;
- степень осознанности, понимания изученного;
- языковое оформление ответа.

#### **Показатели и шкала оценивания:**

Шкала оценивания	Показатели
отлично	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;</li> <li>– обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;</li> <li>– излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка</li> </ul>
хорошо	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого</li> </ul>

удовлетворительно	<p>обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;</li> <li>–не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;</li> <li>–излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого</li> </ul>
не удовлетворительно	<p>обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал</p>

## 2. Вид текущего контроля: Письменный опрос

### Вопросы для письменного опроса на учебных занятиях семинарского типа

#### Раздел 1 «Деловые коммуникации. Общие вопросы»

1. Назовите и охарактеризуйте основные элементы коммуникативного процесса. Какой коммуникативный процесс называют двусторонним?
2. Раскройте роль обратной связи в осуществлении коммуникации, назовите критерии эффективной обратной связи.
3. Определите сущность и виды влияния на личность в процессе коммуникации.
4. Какова структура убеждающего воздействия? Какие требования предъявляются к убеждению?
5. Сравните такие методы воздействия, как убеждение и внушение. Какой метод наиболее предпочтителен в сфере делового общения?
6. Определите основные тактики влияния. Какие тактики, по-вашему мнению, предпочтет: а) экстраверт, б) эмоционально неустойчивый человек, в) ленивый человек? г) агрессивно настроенный человек?
7. Проанализируйте свои навыки невербального общения. Есть ли среди ваших невербальных сигналов такие, которые могут быть неправильно или неоднозначно истолкованы собеседником?
8. Какие вы знаете стили слушания, в чем их сущность? В чем отличие активного слушания от эмпатического?

#### Раздел 2 «Трудности делового общения»

1. Охарактеризуйте сущность барьеров непонимания, личностных, культурных, организационных, социальных и физических барьеров общения.
2. Какие коммуникативные барьеры затрудняют ваше общение с преподавателями, друзьями, родителями? Какие барьеры более характерны при общении с незнакомым человеком?
3. Какие формы может приобретать агрессивность в деловом общении? Подтвердите свой ответ примерами.
4. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтных личностей. Каковы пути разрешения конфликтов с ними?
5. Объясните понятия «психологическая защита» и «психологическая защищенность». Каковы функции психологической защиты личности?
6. Проанализируйте собственные психологические защиты личности, используемые вами в ситуациях затрудненного общения. Защиты каких видов преобладают в вашем коммуникативной поведении?
7. Сравните понятия «затрудненное общение» и «эффективное общение».
8. Что такое переговоры? Назовите условия, при которых они возможны.
9. Составьте авторский вариант технологии разрешения конфликтов в сфере делового общения.

#### Раздел 3 «Индивидуальные различия коммуникативной деятельности»

1. Что такое коммуникативная культура личности, и какова ее структура?
2. Проанализируйте собственный индивидуальный стиль делового общения с использованием критериев, описанных в таблице 3.2.1. К какому коммуникативному типу вы себя относите?
3. Сравните понятия «половая идентичность» и «гендерная идентичность» личности.
4. Какие типы гендерной идентичности личности вы знаете? Охарактеризуйте их специфические особенности. Каким образом гендерные различия проявляются в деловом общении?

5. Определите основные механизмы развития индивидуальности. В чем сущность индивидуального подхода в коммуникациях?
6. Что такое репрезентативная система? Каким образом основная репрезентативная система личности влияет на деловые коммуникации?
7. Как определить ведущую репрезентативную систему человека с помощью анализа движения глаз, вербальных и невербальных ключей доступа?
8. Что такое имидж и какова его структура? Назовите виды имиджей, исходя из функционального, контекстуального и сопоставительного подходов.
9. Составьте авторский вариант технологии создания имиджа личности. Какие внешние и внутренние условия, на ваш взгляд, необходимы для формирования привлекательного имиджа?

#### Раздел 4 «Формы деловых коммуникаций»

1. Назовите эффекты восприятия, затрудняющие деловую беседу.
2. Составьте план деловой телефонной коммуникации, определите ее цель и условия реализации.
3. Какие правила необходимо соблюдать при деловых телефонных разговорах?
4. Какие методы «защиты от телефона» вы знаете? В каких ситуациях их уместно применять?
5. Продумайте цель, план делового совещания, заполните проверочный лист организатора.
6. Назовите типы совещаний и характерные вопросы, обсуждаемые на них.
7. Какие вы знаете приемы введения в дискуссию и правила для участников групп?
8. Сравните понятия «спор» и «полемика».
9. Какие виды вопросов вы знаете?
10. Назовите некорректные тактики поведения в споре и способы борьбы с ними.
11. Что такое публичное выступление? Охарактеризуйте докоммуникативный, коммуникативный и посткоммуникативный этапы выступления.
12. Какие типичные ошибки лектора препятствуют полноценному восприятию и пониманию слушателями материала?
13. Назовите основные виды публичной речи. Каковы их цели и условия реализации?

#### Показатели, критерии и шкала оценивания письменных ответов на учебных занятиях семинарского типа:

Критерии оценивания	Показатели и шкала оценивания			
	5	4	3	2
полнота и правильность ответа	обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий	обучающийся достаточно полно излагает материал, однако допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого	обучающийся демонстрирует знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или	обучающийся демонстрирует незнание большей части соответствующего вопроса

степень осознанности, понимания изученного	обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и	присутствуют 1-2 недочета в обосновании своих суждений, количество приводимых примеров ограничено	не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры	допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл
языковое оформление ответа	излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка	излагает материал последовательно, с 2-3 ошибками в языковом оформлении	излагает материал непоследовательно и допускает много ошибок в языковом оформлении излагаемого	беспорядочно и неуверенно излагает материал

Для перевода баллов в оценку применяется универсальная шкала оценки образовательных достижений.

Если обучающийся набирает от 90 до 100% от максимально возможной суммы баллов - выставляется оценка «отлично»;  
от 80 до 89% - оценка «хорошо»,  
от 60 до 79% - оценка «удовлетворительно»,  
менее 60% - оценка «неудовлетворительно».

### 3. Вид текущего контроля: Тестирование

#### Перечень тестовых заданий для текущего контроля знаний

Время проведения теста: 15 минут

1. Сферами деловых коммуникаций являются:
  - А) служебная;
  - Б) коммуникативная;
  - В) культурная;
  - Г) личная.
  
2. Характеристиками деловых коммуникаций являются:
  - А) регламентирование;
  - Б) свобода действий.
  
3. Основами деловых коммуникаций являются:
  - А) партнерские отношения
  - Б) взаимный интерес
  - В) личная выгода
  
4. Устными видами общения являются:
  - А) монолог;
  - Б) диалог;
  - В) полилог.
  
5. Целью переговоров может быть:
  - А) приятное времяпрепровождение;
  - Б) консенсус;
  - В) выяснение отношений;
  - Г) навязывание условий.
  
6. Качества, необходимые при осуществлении деловых коммуникаций:
  - А) компетентность;
  - Б) тактичность;
  - В) доброжелательность;
  - Г) конфликтность.
  
7. Функциями деловых коммуникаций являются:
  - А) инструментальная;
  - Б) поэтическая;
  - В) интегративная;
  - Г) магическая;
  - Д) социального контроля.
  
8. Условиями реализации деловой коммуникации являются:
  - А) информационное содержание;
  - Б) обязательность контактов всех участников;
  - В) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;
  - Г) выражение эмоционального состояния участников.
  
9. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам:
  - А) совместный анализ проблем;

- Б) приемы военной тактики;
- В) ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания;

10. Наиболее приемлемые формы окончания выступления:

- А) призыв к действию;
- Б) постановка вопроса;
- В) перечисление исследователей обозначенной проблемы;
- Г) цитирование.

11. При публичном выступлении внимание аудитории проявляется в нескольких видах. Внимание, которое возникает как сознательное, волевое, но затем поддерживается без всяких усилий со стороны слушателей, это:

- А) Произвольное внимание;
- Б) Непроизвольное внимание ;
- В) Активное внимание;
- Г) Послепроизвольное внимание.

12. Вертикальные коммуникации в организации – это:

- А) передача информации по каналам, которые определены, установлены руководством;
- Б) коммуникации, которые происходят по каналам не в рамках организационной структурой управления, должностных обязанностей и полномочий;
- В) перемещение информации внутри организации с уровня на уровень в рамках организационной структуры управления;
- Г) общение происходит между членами одной группы или рабочей группы одного уровня, между руководителями или исполнительным персоналом одного уровня;
- Д) передача информации от подчиненного руководителю;
- Е) передача информации от руководителя подчиненному.

13. Стратегия поведения при возникновении конфликта в деловом общении, когда конфликтующие стремятся принять решение, удовлетворяющее обе стороны – это:

- А) Конкуренция;
- Б) Уклонение
- В) Приспособление
- Г) Сотрудничество

14. Кодирование – это

- А) Любое вмешательство в процесс коммуникации на любом из его участков, искажающее смысл послания.
- Б) Процесс преобразования идей в символы, изображения, рисунки. формы, звуки, язык.
- В) Перевод символов отправителя в мысли получателя.

15. Перевод символов отправителя в мысли получателя – это

- А) Кодирование;
- Б) Коммуникационные барьеры;
- В) Декодирование;
- Г) передача сообщения

16. Любое вмешательство в процесс коммуникации на любом из его участков, искажающее смысл послания – это:

- А) Кодирование;
- Б) Коммуникационные барьеры;
- В) Декодирование;

Г) Передача сообщения

17. Существует несколько этапов общения. Этап обмена информацией между партнерами по общению – это:

- А) Перцепция;
- Б) Интеракция;
- В) Коммуникация;
- Г) Аттракция.

#### **Критерии и шкала оценивания выполнения тестовых заданий**

Для перевода баллов в оценку применяется универсальная шкала оценки образовательных достижений.

Если обучающийся набирает  
от 90 до 100% от максимально возможной суммы баллов - выставляется оценка «отлично»;  
от 80 до 89% - оценка «хорошо»,  
от 60 до 79% - оценка «удовлетворительно»,  
менее 60% - оценка «неудовлетворительно».

#### **4. Вид текущего контроля: Исследовательская работа (доклад/сообщение)**

##### **Перечень тем письменных работ для подготовки (докладов/сообщений с презентацией):**

1. Виды и средства деловой коммуникации.
2. Социально-психологические проблемы деловых отношений в рекламной сфере.
3. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности налогового служащего.
4. Типы налогоплательщиков и взаимодействие с ними.
5. Деловое общение в профессиональной деятельности специалиста-политолога.
6. Самопрезентация как важнейший элемент культуры делового общения.
7. Имидж делового человека.
8. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия в сфере рекламы.
9. Вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека.
10. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
11. Культура речи и деловое общение.
12. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
13. Невербальные средства в деловом общении.
14. Зоны и дистанции деловой коммуникации.
15. Барьеры делового общения.
16. Распознавание лжи при заключении сделок.
17. Нейролингвистика в деловом общении.
18. Использование манипулятивных техник в деловом общении.
19. Эмоциональное насилие на работе.
20. Влияние на партнеров по бизнесу.
21. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации.
22. Деловое совещание как форма делового общения.
23. Факторы успеха в проведении делового совещания.
24. Логические и психологические приемы полемики.
25. Техника убеждения оппонента в споре.
26. Коммуникативные типы деловых партнеров.
27. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы в рекламном бизнесе.
28. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.
29. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
30. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
31. Презентация: слагаемые успеха.
32. Пресс-конференция: типовые ошибки.
33. Торги как форма делового общения.
34. Структура организации и стандарты поведения.
35. Социальные регуляторы делового поведения.
36. Специфика взаимодействия начальника и подчиненного.
37. Деловое общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.
38. Деловое общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.
39. Психологические особенности управленческой деятельности.
40. Психология личности руководителя.
41. Психологические основы стиля руководства.
42. Критика в деловой коммуникации.

43. Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.
44. Конфликты в служебных отношениях.
45. Правила поведения в конфликте.
46. Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами в рекламном бизнесе.
47. Стресс и воспитание стрессоустойчивости.
48. Роль этикета в моей будущей профессии.
49. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
50. Этикет приветствия и представления.
51. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
52. Факторы, повышающие эффективность деловой переписки
53. Особенности деловой переписки в рекламном деле.
54. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
55. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
56. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
57. Дипломатический этикет.
58. Compliments в деловой коммуникации.
59. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу.
60. Национальный характер этикета в деловом общении.
61. Церемонии и этикетные тексты.
62. мода и деловой стиль одежды.
63. Роль вкуса в формировании стиля.
64. Возрастные особенности делового стиля одежды.

**Показатели, критерии и шкала оценивания работы (докладов/сообщений с презентацией)**

Наименование показателя	Критерии оценки	Максимальное количество баллов	Количество баллов
<b>I. КАЧЕСТВО ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ (ДОКЛАДА/СООБЩЕНИЯ)</b>			
Соответствие содержания работы заданию, степень раскрытия темы. Обоснованность и доказательность выводов	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соответствие содержания теме и плану сообщения;</li> <li>– умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;</li> <li>– умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы;</li> <li>– уровень владения тематикой и научное значение исследуемого вопроса;</li> <li>– наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.</li> </ul>	20	
Грамотность изложения и качество оформления работы	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правильное оформление ссылок на используемую литературу;</li> <li>– грамотность и культура изложения;</li> <li>– владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;</li> <li>– соблюдение требований к объему доклада;</li> <li>– отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;</li> <li>– научный стиль изложения.</li> </ul>	10	

Самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы	<ul style="list-style-type: none"> <li>– степень знакомства автора работы с актуальным состоянием изучаемой проблематики;</li> <li>– полнота цитирования источников, степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов.</li> <li>– дополнительные знания, использованные при изучении выбранной темы, которые получены помимо предложенной образовательной программы;</li> <li>– новизна поданного материала и рассмотренной проблемы</li> </ul>	10	
Общая оценка за выполнение		40	
<b>II. КАЧЕСТВО ДОКЛАДА/СООБЩЕНИЯ</b>			
Соответствие содержания доклада заданной теме		10	
Качество изложения материала. Правильность и точность речи во время доклада		20	
Общая оценка за доклад		30	
<b>III. ОЦЕНКА ПРЕЗЕНТАЦИИ</b>			
Дизайн и оформление слайдов		6	
Слайды представлены в логической последовательности		6	
Использование дополнительных эффектов PowerPoint (смена слайдов, звук, графики)		6	
Общая оценка за презентацию		18	
<b>IV. ОТВЕТЫ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО СОДЕРЖАНИЮ РАБОТЫ</b>			
Вопрос 1	обучающийся дает правильное определение основных понятий	4	
Вопрос 2	может спроектировать результат по имеющимся данным	4	
Общая оценка за ответы на вопросы		8	
<b>ИТОГОВЫЕ БАЛЛЫ ЗА ДОКЛАД</b>		<b>100</b>	

Для перевода баллов в оценку применяется универсальная шкала оценки образовательных достижений.

Если обучающийся набирает от 90 до 100% от максимально возможной суммы баллов - выставляется оценка «отлично»;  
от 80 до 89% - оценка «хорошо»,  
от 60 до 79% - оценка «удовлетворительно»,  
менее 60% - оценка «неудовлетворительно».

# ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 1. Вид промежуточной аттестации: зачёт (устный)

### Вопросы для подготовки к зачёту

1. Сущность делового общения. Отличие делового общения от повседневных коммуникаций
2. Типы межличностных коммуникаций: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная
3. Три стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная
4. Перцептивная сторона общения. Формирование первого впечатления. Эффекты, искажающие восприятие
5. Коммуникативная сторона общения. Вербальная и невербальная коммуникация. Обратная связь в общении. Роль фактора понимания
6. Принципы эффективного общения
7. Говорение и слушание как виды коммуникации. Виды слушания
8. Трудности эффективного слушания
9. Речь как источник информации. Речевые приёмы, используемые в процессе искажения информации
10. Формы вербальной коммуникации: внешняя и внутренняя речь, устная и письменная речь, диалог и монолог
11. Особенности невербальной коммуникации. Виды невербального общения
12. Особенности деловой беседы. Этапы беседы. Виды деловых бесед
13. Специфика телефонного разговора как вида делового общения. Соблюдение этикета в разговоре
14. Деловые переговоры. Типология деловых переговоров
15. Модели и стили переговоров
16. Метод принципиальных переговоров
17. Эффективные тактики переговорного процесса
18. Некорректные переговоры и тактика борьбы с «трудным» противником
19. Мастерство публичного выступления в деловой сфере
20. Организация и проведение делового совещания
21. Коммуникативный потенциал личности. Понятие. Структура
22. Индивидуальный стиль делового общения. Типология стилей делового общения
23. Гендерные различия делового общения
24. Индивидуальный подход как основа эффективных коммуникаций
25. Подстройка к партнеру по общению и использование приёмов психологического присоединения
26. Создание персонального имиджа в деловом общении
27. Коммуникативные барьеры. Понятие, виды барьеров
28. Формы деструктивного общения
29. Классификация конфликтов в организации. Причины конфликтов
30. Психологическая защита в деловом общении
31. Принципы выхода из ситуаций затруднённого общения
32. Методы управления конфликтами: внутриличностные, структурные, межличностные, переговоры, ответные агрессивные действия
33. PR. Понятие. История возникновения
34. Принципы, функции, задачи PR.
35. Общественность в сфере PR. Общественное мнение. Взаимосвязь PR с другими науками и отраслями научных знаний

36. Психологические основы PR-деятельности. Основные правила
37. Слухи, мифы и стереотипы в PR-работе
38. Основные этапы деятельности PR
39. Планирование и осуществление PR-программы. Оценка результатов
40. Взаимоотношения со СМИ. Формы подачи новостных материалов
41. Специальные мероприятия как важнейший инструмент PR-специалиста
42. Формирование имиджа организации
43. Роль PR в органах государственной власти
44. Роль PR в политике. Избирательная кампания
45. Отделы по связям с общественностью в органах местного самоуправления
46. Работа с общественностью в муниципальных учреждениях образования

**Критерии оценивания:**

- полнота и правильность ответа;
- степень осознанности, понимания изученного

**Показатели и шкала оценивания:**

Шкала оценивания	Показатели
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;</li> <li>– обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;</li> <li>– излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:</li> <li>– излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;</li> <li>– не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;</li> <li>– излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал</li> </ul>

## 2. Вид промежуточной аттестации: зачёт (тестирование)

### Контрольный тест и ключ к нему

1. Общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения является:

- а) целевым;
- б) инструментальным;
- в) косвенным.

2. Речь приобретает определенный смысл и может быть понята в обстоятельствах, в которых происходит конкретное событие, называемых:

- а) кодом;
- б) стилевыми характеристиками;
- в) контекстом.

3. Парадигма коммуникации, рассматривающая мир как текст:

- а) семиотическая;
- б) транзактная;
- в) мотивационная.

4. Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, заключающийся в выяснении причин его поведения:

- а) эмпатия;
- б) аттракция;
- в) каузальная атрибуция.

5. Группировка личностей, согласно замыслу, классификация людей на основе сходства и различия в процессе социализации:

- а) социальная категоризация;
- б) социальная идентификация;
- в) социальная идентичность.

6. Классификация вторичных потребностей, которые удовлетворяются в процессе взаимодействия со средой, другими людьми, через СМИ, когда удовлетворяют свои потребности посредством другого, принадлежит:

- а) А. Маслоу;
- б) И. Гофману;
- в) Г. Мюррею.

7. Базовые состояния, описанные теорией Э. Берна:

- а) безопасности, выживания, любви;
- б) взрослого, родителя, ребенка;
- в) порядка, автономии, агрессии.

8. Дефекты речи, использование слов-паразитов, многозначность слов, различие в логике партнеров относятся к типу коммуникационного барьера:

- а) отношений;
- б) установок;
- в) понимания;
- г) социально-культурных различий.

9. Коммуникативный стиль, использующий в стратегии общения ориентацию «от людей»:

- а) обособленный тип;
- б) враждебный тип;
- в) уступчивый тип.

10. Речь двух субъектов, возникающая как ответ на вопрос, мнение, суждение:

- а) монолог;
- б) диалог;
- в) полилог.

11. Повелевающая и информативная – главные функции ... стиля литературного языка:

- а) научного;
- б) официально-делового;
- в) публицистического.

12. Умение «правильно молчать» характеризует слушание:

- а) нерефлексивное;
- б) рефлексивное;

в) эмпатическое.

13. Вид эмоционально насыщенной речи с богатыми интонациями и отсутствием грамматических конструкций:

- а) устная;
- б) письменная;
- в) аффективная.

14. Диспозиция рассуждения, с четко обозначенной структурой, состоящей из 8 частей:

- а) строгая хрия;
- б) свободная хрия;
- в) искусственная хрия.

15. Включение в речь околоречевых приемов (смеха, паузы, вздохов и пр.) относится к невербальной системе знаков:

- а) паралингвистических;
- б) экстралингвистических;
- в) визуально-кинетических.

16. Жесты, выражающие оценку и отношение одобрения, доверия, растерянности и пр.:

- а) коммуникативные;
- б) модальные;
- в) описательные.

17. Система запахов, принадлежащая имиджу, аксессуарам, расширяющим коммуникативное поле:

- а) тактильная система знаков;
- б) ольфакторная система знаков;
- в) визуальная система знаков.

18. Деловое общение, ограниченное временными рамками 3-5 мин. характерно для:

- а) бэкграундера;
- б) презентации;
- в) беседы по телефону.

19. Функция деловых переговоров, заключающаяся в необходимости

выиграть время:

- а) информационная;
- б) контрольная;
- в) отвлекающая;
- г) рекламная.

20. Тактика деловых переговоров, предполагающая уступку авторства привлекательного предложения партнеру:

- а) «спасение лица»;
- б) «желанный подарок»;
- в) «уход»;
- г) «пакетирование».

21. Брифинг отличается от пресс-конференции тем, что:

- а) отсутствует возможность задавать вопросы;
- б) сообщение делается официальным лицом;
- в) участвуют представители СМИ.

22. Тактика управления конфликтом на собрании, заключающаяся в уходе от лобового столкновения при сохранении контроля над ситуацией:

- а) отсрочка;
- б) подавление;
- в) превращение в деловой разговор.

23. Основная цель использования презентации:

- а) вызвать интерес;
- б) показать себя;
- в) воздействовать на аудиторию.

24. Система установок, мотивов, предрасположенностей, определяющая выбор вербального и невербального поведения:

- а) имидж;
- б) этикет;
- в) габитус.

25. Одним из современных процессов деловой коммуникации является:

- а) объединение национальных культур в общечеловеческую;
- б) объединение мировой экономики в единую промышленную систему;

в) создание единой религии.

**Ключ к тесту**

1 - б	6 - в	11 - б	16 - б	21 - а
2 - в	7 - б	12 - а	17 - б	22 - а
3 - а	8 - в	13 - в	18 - в	23 - в
4 - в	9 - а	14 - а	19 - в	24 - в
5 - а	10 - б	15 - б	20 - а	25 - б

**Критерии и шкала оценивания выполнения тестовых заданий**

Для перевода баллов в оценку применяется универсальная шкала оценки образовательных достижений.

Если обучающийся набирает  
от 90 до 100% от максимально возможной суммы баллов - выставляется оценка «отлично»;  
от 80 до 89% - оценка «хорошо»,  
от 60 до 79% - оценка «удовлетворительно»,  
менее 60% - оценка «неудовлетворительно».