Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 21.07.2020 14:58:08
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Транспортного факультета

/ П. Итурралде/

«30»_____августа_____2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Основы деловой коммуникации»

Направление подготовки
23.05.01 «Наземные транспортно-технологические средства»

Профиль подготовки
«Перспективные транспортные средства»

Квалификация (степень) выпускника
Специалист

Форма обучения
Очная

Москва 2020 г.

1. Цели освоения дисциплины.

Целью освоения дисциплины «Основы деловой коммуникации» является комплексное изучение этических основ и принципов делового общения.

К **основным задачам** освоения дисциплины «Основы деловой коммуникации» следует отнести:

- изучение этических основ делового общения и формирование современной деловой культуры;
- дать студентам представление об основах теории коммуникации и закономерностях ее применения в деловом общении;
- ознакомить студентов с основами подготовки и проведения публичных выступлений, деловой беседы, деловых переговоров;
- выработать у студентов представление о влиянии речевой этики на эффективность делового общения.

2. Место дисциплины в структуре ООП специалитета.

Дисциплина «Основы деловой коммуникации» относится к дисциплинам базовой части. Она связана с дисциплинами - «История», «Философия», «Конфликтология» и «Основы познавательной деятельности». В процессе изучения данных дисциплин формируются основные общекультурные компетенции, направленные на формирование культуры делового общения. Изучение дисциплины «Основы деловой коммуникации» создает основу для последующего закрепления материала по социально-гуманитарным дисциплинам, так как в процессе изучения у студентов формируются теоретические знания и практические навыки, стимулируется развитие инициативы и деловых качеств, формируется ответственное и взвешенное поведение, активная и полезная обществу позиция. В результате будущая профессиональная деятельность предстаёт в общем социокультурном контексте, что способствует гуманизации как профессии, так и всей жизни человека и общества.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающихся формируются следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

Код компе-тенции	**В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать**	**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**
ОПК-1	способностью решать задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.	**Знать:** -теоретические основы делового общения. -основы создания связных, устных и письменных текстов различных стилей речи в соответствии с коммуникативными задачами. **Уметь:** -организовывать свой труд, оценивать с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками. самостоятельной работы; -приобретать с большой степенью самостоятельности новые знания с использованием современных образовательных и информационных технологий. **Владеть:** -методами информационно-коммуникационных технологий; -способностью к самостоятельному принятию нестандартных решений; -технологиями образовательной деятельности и самообразования.
ОПК-2	готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	**Знать:** -основы теории речевой коммуникации, правила организации речевой деятельности в соответствии с конкретными ситуациями общения; -особенности построения речи в соответствии с коммуникативными намерениями и ситуацией общения; -основы искусства диалога и полилога в разных сферах речевого общения, публичного выступления. **Уметь:** -вести деловые беседы, переговоры, совещания; успешно выступать перед аудиторией; - устранять потенциальные и реальные барьеры делового общения. **Владеть:** -техниками общения, ролевого взаимодействия; -техникой публичных выступлений и презентаций; -навыками организации делового общения, успешного ведения переговоров, совещаний; -способами применения оптимальных средств и форм общения.

4. Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет **2** зачетные единицы, т. е. **72 академических часа**. Аудиторных – 36 часов (36 – практических занятий). Самостоятельная работа – 36 часов.

Структура и содержание дисциплины «Основы деловой коммуникации» по срокам и видам работы отражены в Приложении 1.

Содержание разделов дисциплины.

1 семестр

Тема 1. Деловое общение и его характеристика

Сущность, функции и структура общения. Психологические аспекты делового общения. Виды общения. Содержание делового общения. Основные характеристики деловых отношений. Стороны делового общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.

Тема 2. Деловая коммуникация как вид социальной коммуникации

Деловая коммуникация. Социальная коммуникация и ее особенности.
Структура коммуникативной ситуации. Цели коммуникации: инструментальные цели; цели, связанные с отношениями; цели, связанные с Я-концепцией. Стили коммуникации: прямой-непрямой; сильный-слабый; аффилятивный-настойчивый; вычурный-сжатый. Коммуникативное поле. Правила негативной обратной связи.

Тема 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении

Темперамент, характер, воля, способности. Психологические характеристики типов темпераментов. Взаимосвязь темперамента и способности человека к различным видам деятельности. Эмоции и чувства. Связь эмоций с анализом информации. Влияние эмоций на деловое общение.

Тема 4. Вербальные средства общения. Слушание в деловой коммуникации

Речь как источник информации. Типы и приемы передачи информации.
Этапы передачи информации. Процесс обмена информацией.
Виды слушания. Трудности эффективного слушания. Три уровня слушания.
Приемы активного слушания. Типичные ошибки слушания

Тема 5. Невербальные средства общения

Природа и типология невербальной коммуникации. Системы невербальной коммуникации: кинесика, внешний вид, окулесика, экстралингвистика, паралингвистика, ольфакция, гастика, проксемика, такесика. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Декодирование невербальных сообщений.

Тема 6. Формы делового общения

Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Основные формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, дискуссия, деловое совещание, деловая переписка и т.д. Деловая беседа: основные функции и этапы. Собеседование при приеме на работу.
Деловые переговоры: организация, ведение. Переговорные стратегии и тактики. Оценка эффективности и результативности проведения переговоров. Подготовка и проведение
делового совещания. Завершение делового совещания, составление протокола.
Правила ведения телефонных разговоров. Деловая переписка.

Тема 7. Культура деловых совещаний

Речевой этикет. Специфика речевого этикета. Взаимодействие речевого и поведенческого этикета. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики.

Тема 8. Манипуляция в деловых отношениях

Психологические механизмы влияния на партнера. Манипуляция как способ воздействия на партнера. Основные манипуляционные модели. Способы нейтрализации манипуляций в деловом общении.

Тема 9. Комплименты в деловом общении.

Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

Деловой комплимент как средство общения с клиентом. Отличие комплимента от похвалы и лести. Виды комплиментов в деловом мире.

Тема 10. Публичные выступления

Этапы подготовки публичного выступления и его проведение. Приемы привлечения и удержания внимания аудитории. Завершение выступления и его особенности. Деловая риторика и ее приемы.

Тема 11. Убеждающая коммуникация в публичном выступлении

Психологические механизмы убеждения. Стадии и факторы убеждения. Систематическая и эвристическая стратегии убеждения. Роль коммуникатора в убеждении. Особенности сообщения: последовательность сообщений, структура. Стратегии сопротивления убеждению.

Тема 12. Конфликты в деловом общении

Причина и природа конфликтов. Типология конфликтов. Стратегии поведения и управление деловыми конфликтами. Правила поведения в условиях конфликта. Разрешение конфликтов.

Тема 13. Барьеры в деловом общении

Причины коммуникативных неудач в общении. Барьеры в деловых отношениях: понятие и типы. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры. Влияние типов личности на отношения партнеров. Неэтичное поведение. Пути преодоления барьеров в общении.

Тема 14. Официальные мероприятия

Цели и виды приемов. Подготовка и порядок проведения официального приема. Протокол и этикет официальных мероприятий. Неофициальные встречи в течение рабочего дня.

Тема 15. Межкультурная деловая коммуникация

Межкультурные различия в практике делового общения. Национально-культурная специфика делового поведения. Особенности национального этикета при ведении переговоров.

5. Образовательные технологии.

При изучении курса используются образовательные технологии:

- **семинарские занятия:**

- с применением компьютерных технологий и студенческих презентаций;

- с выделением оппонентов выступающим студентам – метод учебной работы, вырабатывающий у оппонентов способность критической оценки выступления студента, а у выступающего навыки четкого формулирования ответов на критические замечания. Данный метод способствует выработке у студентов полемических навыков. Эта форма работы используется при назначении выступающих с докладами (такая форма занятий планируется в тех случаях, когда преподаватель поручает студенту выступить с докладом по сложной теме семинарского занятия);

- проведение «круглых столов» и диспутов по этическим проблемам, наиболее созвучным современности, используется как наиболее эффективный способ для обсуждения острых, сложных и актуальных вопросов профессиональной этики;

- дискуссии – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают свою оценку этических направлений, учений, доктрин и т.д.;

- «деловые игры», «ролевые игры» – метод имитации, когда студенты делятся на две подгруппы с исходными заданиями по отстаиванию своей нравственной или мировоззренческой позиции;

- тестирование (с применением компьютерных технологий) – используется в качестве средства замера и контроля знаний студентов;

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций:

1. Текущий контроль (осуществляется лектором и преподавателем, ведущим семинарские занятия):

- контрольные работы для проверки итогов самостоятельной внеаудиторной работы студентов;
- написание рефератов, письменные домашние задания;
- написание эссе, подготовка докладов, выступлений;
- промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины, проведение дискуссий, коллоквиумов и круглых столов.

2. Промежуточный контроль: зачет в устной форме.

Оценочные средства текущего контроля успеваемости включают контрольные вопросы и задания в форме бланкового и (или) компьютерного тестирования, для контроля освоения обучающимися разделов дисциплины, защита рефератов, список тем эссе.

Образцы тестовых заданий, тем эссе, контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля, вопросов к зачету, приведены в приложении 2.

6.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
ОПК-1	способностью решать задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.
ОПК-2	готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

В процессе освоения образовательной программы данная компетенция, в том числе её отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплин (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

6.1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины , описание шкал оценивания.

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине.

ОПК-1 Способность решать задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.				
Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**
Знать: -теоретические основы делового общения. -основы создания связных, устных и письменных текстов различных стилей речи в соответствии с коммуникативным и задачами.	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие перечисленным знаниям.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие перечисленным знаниям. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует соответствие перечисленным знаниям, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при коммуникации в устной и письменной формах.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие перечисленным знаний, эффективно применяет их в различных ситуациях речевого общения.
Уметь: -организовывать свой труд, оценивать с большой степенью самостоятельност и результаты своей деятельности, -владеть навыками. самостоятельной работы; -приобретать с большой степенью самостоятельност и новые знания с использованием современных образовательных и информационных технологий.	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени организовывать свой труд, испытывает затруднения в оценке результатов своей деятельности.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: организовывать свой труд, оценивать с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: организовывать свой труд, оценивать с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие указанным умениям. Свободно демонстрирует их в письменной и устной форме, активно участвует в процессе коллективной коммуникации с использованием эффективных методов общения.

владеть: -методами информационно-коммуникационных технологий; -способностью к самостоятельному принятию нестандартных решений; -технологиями образовательной деятельности и самообразования.	Обучающийся имеет недостаточное представление методах информационно-коммуникационных технологий, слабо владеет способностью к самостоятельному принятию нестандартных решений и технологиями образовательной деятельности .	Обучающийся имеет неполное представление о методах информационно-коммуникационных технологий, слабо владеет способностью к самостоятельному принятию нестандартных решений и технологиями образовательной деятельности .	Обучающийся допускает неточности в понимании методов информационно-коммуникационных технологий, однако владеет способностью к самостоятельному принятию нестандартных решений и технологиями образовательной деятельности .	Обучающийся в полном объеме владеет методами информационно-коммуникационных технологий, обладеет способностью к самостоятельному принятию нестандартных решений и владеет технологиями образовательной деятельности .

ОПК-2. Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности				
Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**
знать: -основы теории речевой коммуникации, правила организации речевой деятельности в соответствии с конкретными ситуациями общения; -особенности построения речи в соответствии с коммуникативными намерениями и ситуацией общения; -основы искусства диалога и полилога в разных сферах речевого общения, публичного выступления.	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие знаний психологических основ делового общения.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: Основных характеристик деловых отношений, психологических аспектов делового общения. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: Основных характеристик деловых отношений, психологических аспектов делового общения. Допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: Основных характеристик деловых общений. Психологических аспектов делового общения. Свободно оперирует приобретенными знаниями.

		знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	аналитических операциях.	
уметь: -вести деловые беседы, переговоры, совещания; успешно выступать перед аудиторией; - устранять потенциальные и реальные барьеры делового общения.	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет выстраивать коммуникацию в публичном выступлении, противостоять манипуляциям в деловом общении.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: выстраивать убеждающую коммуникацию в публичном выступлении, противостоять манипуляциям в деловом общении. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: выстраивать убеждающую коммуникацию в публичном выступлении, противостоять манипуляциям в деловом общении. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: выстраивать убеждающую коммуникацию в публичном выступлении, противостоять манипуляциям в деловом общении. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
Владеть: - техниками общения, ролевого взаимодействия; - техникой публичных выступлений и презентаций; - навыками организации делового общения,	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет средствами и техникой делового общения.	Обучающийся владеет средствами и техникой делового общения в неполном объеме, допускаются значительные	Обучающийся частично владеет средствами и техникой делового общения, навыки освоены, но допускаются незначительные	Обучающийся в полном объеме средствами и техникой делового общения, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

успешного ведения переговоров, совещаний; - способами применения оптимальных средств и форм общения.		ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине, при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения студентами планируемых результатов обучения по дисциплине проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Основы деловой коммуникации» (прошли промежуточный контроль, тестирование, выступили с докладом, приняли участие в деловой (ролевой) игре.

Шкала оценивания	**Описание**
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Фонды оценочных средств представлены в приложении 2 к рабочей программе.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

а) основная литература:

1. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 591 с. — Серия : Бакалавр. Углубленный курс.

2. Зайцева Т.Н. Деловая коммуникация. Теория и практика (учебное пособие для студентов нефилологических специальностей) МГТУ «МАМИ», каф. «Русский язык». – М.: МГТУ «МАМИ», 2010.

3. Зайцева Т.Н. Основы деловой коммуникации: [Электронный ресурс]/ Т.Н. Зайцева. – М.: Изд-во Университета машиностроения, 2013. – 75 с.

б) дополнительная литература:

4. Введенская Л. А., Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник. – М.: КНОРУС, 2012.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

5. Беспалова, Ю.М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет. [Электронный ресурс] : учеб. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2016. — 386 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/83778 — Загл. с экрана.

6. Мунин А. Н. Деловое общение : курс лекций: учебное пособие. [Электронный ресурс]. – М.: Флинта, 2010. – 376 с. - URL: http://www.knigafund.ru/books/178982

7. Солуянова Е.Г. . Научный стиль. Публичное выступление : учебное пособие для студентов-нефилологов: [Электронный ресурс]/ Е.Г.Солуянова. – М.: Изд-во Университета машиностроения, 2013. – 75 с.- URL: http://lib.mami.ru/marc/00001769.pdf

8. Тарко Г.Н. Этика делового общения: пособие для практических занятий : методические указания:[Электронный ресурс]/ Г.Н. Тарко. - М.: МГТУ «МАМИ», 2011.- 76 с. – URL: http://lib.mami.ru/marc/00001004.pdf

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

- Электронные образовательные ресурсы, мультимедийные универсальные энциклопедии;
- Аудиовизуальные средства: слайды, презентации на цифровых носителях, видеофильмы;
- Компьютеры, проекторы.

9. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов

Работа с книгой (учебником). При работе с книгой (учебником) необходимо изучить список рекомендованной преподавателем литературы, научиться правильно её читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой – это всегда большая экономия времени и сил. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса «Этика делового общения». Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто понятия. Такой лист помогает запомнить

основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения; первичное и вторичное. Первичное - эти внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах. После него не должно остаться ни одного непонятного слова. Содержание не всегда может быть понятно после первичного чтения. Задача вторичного чтения полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания. Основные советы здесь можно свести к следующим:

1. Составить перечень книг, с которыми вам следует познакомиться. Не старайтесь запомнить все, что вам в ближайшее время не понадобится. Запомните только, где это можно отыскать.

2. Сам такой перечень должен быть систематизированным (что необходимо для семинаров, что для экзаменов, что пригодится для написания курсовых работ, и что вас интересует за рамками официальной учебной деятельности, то есть что может расширить вашу общую культуру).

3. Обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании рефератов, курсовых и иных работ это позволит очень сэкономить время).

4. Разобраться для себя, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие – просто просмотреть.

5. При составлении перечней литературы следует посоветоваться с преподавателями и научными руководителями (или даже с более подготовленными и эрудированными сокурсниками), которые помогут вам лучше сориентироваться, на что стоит обратить большее внимание, а на что вообще не стоит тратить время.

6. Естественно, все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц).

7. Если книга – ваша собственная, то допускается делать на полях книги краткие пометки или же в конце книги, на пустых страницах просто сделать свой «предметный указатель», где отмечаются наиболее интересные для Вас мысли и обязательно указываются страницы в тексте автора (это очень хороший совет, позволяющий экономить время и быстро находить «избранные» места в самых разных книгах).

8. Если Вы раньше мало работали с научной литературой, то следует выработать в себе способность «воспринимать» сложные тексты; для этого лучший прием – научиться «читать медленно», когда Вам понятно каждое прочитанное слово (а если слово незнакомое, то либо с помощью словаря, либо с помощью преподавателя обязательно его узнать), и это может занять немалое время (у кого-то – до нескольких недель и даже месяцев); опыт показывает, что после этого студент каким-то «чудом» начинает буквально заглатывать книги и чуть ли не видеть «сквозь обложку», стоящая это работа или нет.

9. «Либо читайте, либо перелистывайте материал, но не пытайтесь читать быстро... Вынужденное скорочтение не только не способствует качеству чтения, но и не приносит чувства удовлетворения, которое мы получаем, размышляя о прочитанном.

10. Есть еще один эффективный способ оптимизировать знакомство с научной литературой – следует увлечься какой-то идеей и все книги просматривать с точки зрения данной идеи. В этом случае студент будет как бы искать аргументы «за» или «против» интересующей его идеи, и одновременно он будет как бы общаться с авторами этих книг по поводу своих идей и размышлений. Проблема лишь в том, как найти «свою» идею. Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того, насколько осознана читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия. Выделяют четыре основные установки в чтении научного текста:

1. Информационно-поисковый (задача – найти, выделить искомую информацию).

2. Усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить как сами сведения излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений).

3. Аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему).

4. Творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде – как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. – использовать суждения автора, ход его мыслей, результат наблюдения, разработанную методику, дополнить их, подвергнуть новой проверке).

С наличием различных установок обращения к научному тексту связано существование и нескольких видов чтения:

1. библиографическое – просматривание карточек каталога, рекомендательных списков, сводных списков журналов и статей за год и т.п.;

2. просмотровое – используется для поиска материалов, содержащих нужную информацию, обычно к нему прибегают сразу после работы со списками литературы и каталогами, в результате такого просмотра читатель устанавливает, какие из источников будут использованы в дальнейшей работе;

3. ознакомительное – подразумевает сплошное, достаточно подробное прочтение отобранных статей, глав, отдельных страниц, цель – познакомиться с характером информации, узнать, какие вопросы вынесены автором на рассмотрение, провести сортировку материала;

4. изучающее – предполагает доскональное освоение материала; в ходе такого чтения проявляется доверие читателя к автору, готовность принять изложенную информацию, реализуется установка на предельно полное понимание материала;

5. аналитико-критическое и творческое чтение – два вида чтения близкие между собой тем, что участвуют в решении исследовательских задач. Первый из них предполагает направленный критический анализ, как самой информации, так и способов ее получения и подачи автором; второе – поиск тех суждений, фактов, по которым или в связи с которыми, читатель считает нужным высказать собственные мысли. Из всех рассмотренных видов чтения основным для студентов является изучающее – именно оно позволяет в работе с учебной литературой накапливать знания в различных областях. Вот почему именно этот вид чтения в рамках учебной деятельности должен

быть освоен в первую очередь. Кроме того, при овладении данным видом чтения формируются основные приемы, повышающие эффективность работы с научным текстом.

Основные виды систематизированной записи прочитанного:

1. Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или про читанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

2. Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;

3. Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

4. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

5. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного. Конспект – это сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОСТАВЛЕНИЮ КОНСПЕКТА:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

2. Выделите главное, составьте план;

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к ёмкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

МУЛЬТИМЕДИЙНАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ. Мультимедийная презентация – это специальные учебные мультимедийные материалы, созданные с помощью компьютерной программы Power Point, сочетающие различные виды наглядности – текстовую, визуальную и аудитивную.

Критерии оценки мультимедийной презентации:

ОФОРМЛЕНИЕ Титульный слайд (название вуза, название кафедры, тема, Ф.И.О. автора, город и год создания); Минимальное количество – 10 слайдов Использование дополнительных эффектов PowerPoint (смена слайдов, звук, графики) Библиография Использование эффектов анимации Вставка графиков и таблиц Выводы, обоснованные с научной точки зрения, основанные на данных Грамотное создание и сохранение документов в папке рабочих материалов Графики, импортированные из Excel

ОРГАНИЗАЦИЯ Текст хорошо написан и сформированные идеи ясно изложены и структурированы Слайды представлены в логической последовательности Красивое оформление презентации

СОДЕРЖАНИЕ Содержание соответствует заявленной теме. В презентации отсутствуют исторические неточности и ошибки. Прослеживается причинно-следственная связь, хронологическая последовательность описываемых событий.

ПОДГОТОВКА ДОКЛАДОВ. ПРАВИЛА НАПИСАНИЯ РЕФЕРАТОВ И ИНЫХ НАУЧНЫХ РАБОТ

Доклад – это публичное сообщение, представляющее собой развёрнутое изложение определённой темы.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада.

2. Подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада.

3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.

4. Общее знакомство с литературой и выделение среди источников главного.

5. Уточнение плана, отбор материала к каждому пункту плана.

6. Композиционное оформление доклада.

7. Заучивание, запоминание текста доклада, подготовки тезисов выступления.

8. Выступление с докладом.

9. Обсуждение доклада.

10. Оценивание доклада Композиционное оформление доклада – это его реальная речевая внешняя структура, в ней отражается соотношение частей выступления по их цели, стилистическим особенностям, по объёму, сочетанию рациональных и эмоциональных моментов, как правило, элементами композиции доклада являются: вступление, определение предмета выступления, изложение (опровержение), заключение. Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название доклада сообщение основной идеи; современную оценку предмета изложения; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; интересную для слушателей форму изложения; акцентирование оригинальности подхода. Очень важно подготовиться к выступлению с докладом. Выступление состоит из следующих частей: Основная часть, в которой выступающий должен раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы

слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. Заключение - это чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме. Регламент устного публичного выступления – не более 10 минут. Искусство устного выступления состоит не только в отличном знании предмета речи, но и в умении преподнести свои мысли и убеждения правильно и упорядоченно, красноречиво и увлекательно. Любое устное выступление должно удовлетворять трем основным критериям, которые в конечном итоге и приводят к успеху: это критерий правильности, т.е. соответствия языковым нормам, критерий смысловой адекватности, т.е. соответствия содержания выступления реальности, и критерий эффективности, т.е. соответствия достигнутых результатов поставленной цели.

Реферат – краткое аналитическое изложение студентом изученной им литературы по выбранной тематике. Это один из видов научно- исследовательской работы, выполняемой на основе изучения источников, анализа конкретного материала. В рефератах используются статистические сборники и материалы, монографии, журнальные и газетные статьи, данные социологических исследований. Работа должна быть написана от первого лица, что подразумевает использование в тексте следующих фраз: «на наш взгляд», «с моей точки зрения», «автор считает, что…», «я согласен (или не согласен)» и др., т.е. в работе должна четко прослеживаться позиция студента по освещаемой проблеме. После определения темы следует приступить к изучению литературы. Прежде всего, студент должен ознакомиться с имеющимися публикациями по теме с тем, чтобы выяснить степень ее разработки. Эта и другая литература используются в качестве фактического материала. При изучении литературы надо обращать внимание на принципиальные теоретические вопросы, важнейшие положения, понятия, категории, терминологию, суждения, аргументы, формулировки, выводы, статистические данные. Общим требованием к научному тексту, которому должен отвечать и реферат, является полнота, глубина изложения, точность, краткость, оригинальность. Под полнотой принято понимать изложение проблемы в полном объеме, содержащее в себе необходимые сведения. Глубина изложения - это степень проникновения в сущность явления, идеи. Под точностью текста принято понимать соответствие утверждений автора объективной действительности, четкость терминологии, понятий и категорий, выделение существенных признаков анализируемых явлений или теоретических положений. Под краткостью понимается сжатое изложение. Это отсутствие несущественных фактов, деталей, аргументов, излишних цифр и т.д. Под оригинальностью текста понимается такое изложение материала, которое свидетельствует о самостоятельности мысли, суждений студента. В работе не должно быть декларативных, бездоказательных положений, «случайного» текста. Не следует злоупотреблять цитатами. Цитата уместна лишь тогда, когда она убедительно подтверждает мысль, высказанную вами, служит исходным пунктом для критических замечаний по тому или иному вопросу, дает точную формулировку или содержит научное определение. Фактов, аргументов в работе может быть немного, но они должны быть точными, яркими, убедительными.

10. Методические рекомендации для преподавателя

На первом занятии по дисциплине необходимо ознакомить студентов с порядком ее изучения (формами занятий, текущего и промежуточного контроля), раскрыть место и роль дисциплины в системе наук, ее практическое значение, довести до студентов требования кафедры (Центра), ответить на вопросы.

Требования к лекции:

- научность и информативность (современный научный уровень), доказательность и аргументированность, наличие достаточного количества ярких, убедительных примеров, фактов, обоснований, документов и научных доказательств;

- активизация мышления слушателей, постановка вопросов для размышления, четкая структура и логика раскрытия последовательно излагаемых вопросов;

- разъяснение вновь вводимых терминов и названий, формулирование главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их;

- эмоциональность формы изложения, доступный и ясный язык.

Преподаватель должен помогать студентам и следить, все ли понимают и успевают следить за ходом изложения материала. Средство, помогающие конспектированию - акцентированное изложение материала лекции, т. е. выделение голосом, интонацией, повторением наиболее важной, существенной информации, использование пауз, записи на доске, демонстрации иллюстративного материала, строгое соблюдение регламента занятий.

Преподаватель может напрямую руководить работой студентов по конспектированию лекционного материала, подчеркивать необходимость отражения в конспектах основных положений изучаемой темы, особо выделяя категориальный аппарат. Искусство лектора помогает хорошей организации работы студентов на лекции. Содержание, четкость структуры лекции, применение приемов поддержания внимания - все это активизирует мышление и работоспособность, способствует установлению контакта с аудиторией, вызывает у студентов эмоциональный отклик, формирует интерес к предмету.

В заключительной части лекции необходимо сформулировать общие выводы по теме, раскрывающие содержание всех вопросов, поставленных в лекции. Объявить план очередного семинарского занятия, дать краткие рекомендации по подготовке студентов к семинару.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прочитанной лекции преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме семинара.

В ходе семинара во вступительном слове раскрыть теоретическую и практическую значимость темы семинарского занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого учебного вопроса. Дать возможность выступить всем желающим, а также предложить выступить тем студентам, которые по тем или иным причинам пропустили лекционное занятие или проявляют пассивность. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. Для наглядности и закрепления изучаемого материала преподаватель может использовать таблицы, схемы, карты.

В заключительной части семинарского занятия следует подвести его итоги: дать оценку выступлений каждого студента и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного семинарского занятия. Ответить на вопросы студентов. Назвать тему очередного занятия.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению подготовки **23.05.01 «Наземные транспортно-технологические средства»**, профиль подготовки **«Перспективные транспортные средства».**

Программу составили:

к.пс.н., доц. Е.В. Отц, к.и.н., доц. Т.В. Горшкова

Программа дисциплины «Психология и этика делового общени» по направлению подготовки **23.05.01 «Наземные транспортно-технологические средства»**, профиль подготовки **«Перспективные транспортные средства»** утверждена на заседании кафедры Гуманитарных дисциплин «26» августа 2020 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой профессор, д. ф. н. В.И. Сафьянов

Приложение 1.

Структура и содержание дисциплины «Основы деловой коммуникации» по направлению подготовки

23.05.01 «Наземные транспортно-технологические средства», профиль подготовки «Перспективные транспортные средства»

(специалист)

Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
			Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	РГР	Рефер.	К/р	Э	З
1 семестр														
Тема 1. Деловое общение и его характеристика Сущность, функции и структура общения. Психологические аспекты делового общения. Виды общения. Содержание делового общения. Основные характеристики деловых отношений. Стороны делового общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.	1	1		2		2								
Тема 2. Деловая коммуникация как вид социальной коммуникации Деловая коммуникация. Социальная коммуникация и ее особенности.	1	2		2		2								

Структура коммуникативной ситуации. Цели коммуникации: инструментальные цели; цели, связанные с отношениями; цели, связанные с Я-концепцией. Стили коммуникации: прямой-непрямой; сильный-слабый; аффилятивный-настойчивый; вычурный-сжатый. Коммуникативное поле. Правила негативной обратной связи.														
Тема 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении Темперамент, характер, воля, способности. Психологические характеристики типов темпераментов. Взаимосвязь темперамента и способности человека к различным видам деятельности. Эмоции и чувства. Связь эмоций с анализом информации. Влияние эмоций на деловое общение.	1	2		4		4								
Тема 4. Вербальные средства общения. Слушание в деловой коммуникации Речь как источник информации. Типы и приемы передачи информации. Этапы передачи информации. Процесс обмена информацией. Виды слушания. Трудности эффективного слушания. Три уровня слушания.	1	3		4		4								

Приемы активного слушания. Типичные ошибки слушания.														
Тема 5. Невербальные средства общения Природа и типология невербальной коммуникации. Системы невербальной коммуникации: кинесика, внешний вид, окулесика, экстралингвистика, паралингвистика, ольфакция, гастика, проксемика, такесика. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Декодирование невербальных сообщений.	1	3		4		4								
Тема 6. Формы делового общения Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Основные формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, дискуссия, деловое совещание, деловая переписка и т.д. Деловая беседа: основные функции и этапы. Собеседование при приеме на работу. Деловые переговоры. Переговорные стратегии и тактики. Оценка эффективности и результативности проведения переговоров. Подготовка и проведение делового совещания. Завершение делового совещания, составление протокола.	1	4		2		2								

Правила ведения телефонных разговоров. Деловая переписка.														
Тема 7. Культура деловых совещаний Речевой этикет. Специфика речевого этикета. Взаимодействие речевого и поведенческого этикета. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики.	1	4		2		2								
Тема 8. Манипуляция в деловых отношениях Психологические механизмы влияния на партнера. Манипуляция как способ воздействия на партнера. Основные манипуляционные модели. Способы нейтрализации манипуляций.	1	5		2		2								
Тема 9. Комплименты в деловом общении. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. Деловой комплимент как средство общения с клиентом. Отличие комплимента от похвалы и лести. Виды комплиментов в деловом мире.	1	5		2		2								
Тема 10. Публичные выступления Этапы подготовки публичного выступления и его проведение. Приемы привлечения и удержания внимания аудитории. Завершение выступления и его	1	6		2		2								

особенности. Деловая риторика и ее приемы.														
Тема 11. Убеждающая коммуникация в публичном выступлении Психологические механизмы убеждения. Стадии и факторы убеждения. Систематическая и эвристическая стратегии убеждения. Роль коммуникатора в убеждении. Особенности сообщения: последовательность сообщений, структура. Стратегии сопротивления убеждению.	1	6		2		2								
Тема 12. Конфликты в деловом общении Причина и природа конфликтов. Типология конфликтов. Стратегии поведения и управление деловыми конфликтами. Правила поведения в условиях конфликта. Разрешение конфликтов.	1	7		2		2								
Тема 13. Барьеры в деловом общении Причины коммуникативных неудач в общении. Барьеры в деловых отношениях: понятие и типы. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры. Влияние типов личности на отношения партнеров. Неэтичное поведение. Пути преодоления барьеров в общении.	1	7		2		2								
Тема 14. Официальные мероприятия	1	8		2		2								

Цели и виды приемов. Подготовка и порядок проведения официального приема. Протокол и этикет официальных мероприятий. Неофициальные встречи в течение рабочего дня.														
Тема 15. Межкультурная деловая коммуникация Межкультурные различия в практике делового общения. Национально-культурная специфика делового поведения. Особенности национального этикета при ведении переговоров.	1	9		2		2								
ИТОГО (1 семестр):				**36**		**36**								**Зачет**

Приложение 2 к
рабочей программе

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

Московский политехнический университет

Направление подготовки

23.05.01 «Наземные транспортно-технологические средства»

Профиль подготовки

«Перспективные транспортные средства»

Квалификация (степень) выпускника

Специалист

Форма обучения

Очная

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

«ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ»

Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Описание оценочных средств:
1. Деловая (ролевая) игра
2. Кейс-задача
3. Комплект заданий для контрольной работы
4. Перечень дискуссионных тем
5. Темы рефератов, сообщений, презентаций
6. Творческие задания
7. Тест

Составитель: ГоршковаТ.В., к.и.н., доцент.
Отц Е. В., к.пс.н., доцент

Москва, 2020 год

Таблица 1

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ					
ФГОС ВО 23.05.01 «Наземные транспортно-технологические средства» , профиль подготовки «Перспективные транспортные средства»					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие **общекультурные компетенции**:					
КОМПЕТЕНЦИИ		**Перечень компонентов**	**Технология формирования компетенций**	**Форма оценочного средства****	**Степени уровней освоения компетенций**
ИНДЕКС	**ФОРМУЛИРОВКА**				
ОПК-1	Способность решать задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.	**Знать:** -теоретические основы делового общения. -основы создания связных, устных и письменных текстов различных стилей речи в соответствии с коммуникативными задачами. **Уметь:** -организовывать свой труд, оценивать с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками. самостоятельной работы; -приобретать с большой степенью самостоятельности новые знания с использованием современных образовательных и информационных технологий. **Владеть:** -методами информационно-коммуникационных технологий; -способностью к самостоятельному принятию нестандартных решений; -технологиями образовательной деятельности и самообразования.	Самостоятельная работа, семинарские занятия	У П Р КТ	**Базовый уровень:** воспроизводство полученных знаний в ходе текущего контроля. **Повышенный уровень:** практическое применение полученных знаний в процессе подготовки к семинарам, к публичным выступлениям, работе в группе.

ОПК-2	Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	**Знать:** -теоретические основы делового общения; -психические закономерности процесса делового общения. **Уметь:** -вести деловые беседы, переговоры, совещания; -успешно выступать перед аудиторией; -устранять потенциальные и реальные барьеры делового общения. **Владеть:** -техниками общения, ролевого взаимодействия; -техникой публичных выступлений и презентаций; -навыками организации делового общения, ведения переговоров, совещаний; -способами применения оптимальных средств и форм общения. -техниками саморегуляции и самоконтроля.	Самостоя-тельная работа, семинарские занятия	У П Р КТ	**Базовый уровень** - способен выстраивать убеждающую коммуникацию в публичном выступлении, но испытывает затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации. -технология делового общения. Деловой этикет и протокол. Допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях. **Повышенный уровень** - способен выстраивать убеждающую коммуникацию в публичном выступлении, противостоять манипуляциям в деловом общении, использовать различные виды полемических приемов убеждения в деловом общении, способы преодоления конфликтных ситуаций. -свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. -в полном объеме владеет психологическими механизмами влияния на партнера, техникой управления конфликтами в деловом общении, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

Приложение 2
к рабочей программе

Перечень оценочных средств по дисциплине «Основы деловой коммуникации»

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Деловая и/или ролевая игра (ДИ)	Совместная деятельность группы обучающихся и педагогического работника под управлением педагогического работника с целью решения учебных и профессионально - ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	**1 Тема (проблема)** Переговоры между фирмой, производящий товары и фирмой, реализующей их о выполнении взаимных обязательств. Поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон. **2 Концепция игры.** Фирма-производитель " предоставила партнеру свой товар на реализацию с отсрочкой платежа. Фирма, реализующая товар, уступила его третьей фирме, у которой начались финансовые трудности и она не может в полном объеме и в срок выплатить деньги за товар. Это в свою очередь привело к финансовым затруднениям фирмы, производящий товары. Обе фирмы заинтересованы в продолжении сотрудничества. **3 Роли: создание мини-групп** 1. Представители фирмы-производителя (6 человек); 2. Представители фирмы-реализатора продукции. (6 человек); 3. Эксперты (остальная часть группы) **4 Ожидаемые результаты:** понимание важности проведения подготовки к началу переговоров как условия достижения успешного результата; - наработка студентами практических навыков по использованию различных тактик проведения переговоров; - приобретение опыта противодействия различным манипуляциям и психологическому давлению, - апробация конструктивных приемов ведения переговоров; - оценка эффективности и

2	Кейс-задача (К-З)	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	**Задание (я):** Ситуационная задача: Вы – молодой специалист, устраивающийся на работу. Предлагаемая вам зарплата очень низка, а объем работы для начинающего сотрудника большой. - Как лучше выстроить коммуникацию в этом случае? - Определите наилучшие пути достижения цели, способы и приемы ведения переговоров. - Как отреагировать на такое предложение работодателю?
3	Контрольная работа (К/Р)	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	**Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.** **Вариант 1** Задание 1. Цели коммуникации: инструментальные цели; цели, связанные с отношениями; цели, связанные с Я-концепцией. Задание 2. Вербальные средства общения и их роль в деловой коммуникации. Задание 3. Взаимосвязь темперамента и способности человека к различным видам деятельности. **Вариант 2** Задание 1. Стили коммуникации: прямой-непрямой; сильный-слабый; аффилятивный-настойчивый; вычурный-сжатый. Задание 2. Невербальные средства общения и их роль в деловой коммуникации. Слушание в деловой коммуникации. Задание 3. Слушание в деловой
4	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов: 1. Манипуляция в деловых отношениях. 2. Имидж делового человека.
5	Творческое задание (ТЗ)	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Подготовить сценарий и провести: 1. Торги; 2. Деловое совещание. 3. Презентацию продукции.

5	Реферат (Р)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	**Темы рефератов и презентаций.** 1. Общение и коммуникация. 2. Барьеры коммуникации и их преодоление. 3. Проблемы правильного слушания. 4. Установка и ее роль в общении. 5. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. 6. Искусство проведения деловой беседы. 7. Культура телефонного разговора. 8. Имидж делового человека. 9. Методы переговоров. 10. Манипулятивное общение и его неэффективность на переговорах. 11. Специфика ведения переговоров с представителями разных стран. 12. Культура делового общения. 13. Коммуникативные конфликты и их последствия. 14. Общение в конфликтных ситуациях. 15. Умения и навыки межличностного общения. 16. Деловой стиль и манеры обсуждения. 17. Невербальные средства общения. 18. Язык жестов в коммуникации. 19. Экспрессивное поведение в общении и его понимание. 20. Деловые переговоры: подготовка, проведение, анализ. 21. Конфликтные ситуации и способы их преодоления. 22. Культура спора и ее составляющие. 23. Ораторское мастерство. 24. Организация дискуссий. Культура ведения дискуссий. 25. Правила делового общения и приемы защиты от некорректных собеседников. 26. Причины коммуникативных неудач в общении. 27. Специфика речевых действий при использовании технических средств связи. 28.Типы сценариев речевого поведения. 29.Модели поведения и этикетные модели.

7	Доклад, сообщение (ДС)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	1.Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях. 2.Коммуникативная культура и ее составляющие. Речевое событие, речевая ситуация, речевое действие. 3.Общение: его структура и виды. 4.Принципы и контексты делового общения. 5. Письменная и устная формы общения и их особенности. 6.Качества речи. Техника устной речи. 7.Невербальные средства общения и их национальный характер. 8.Требования к речевой коммуникации в деловой среде. 9.Речевой этикет в устном общении. 10.Управленческая информация: ее виды и свойства. 11..Виды деловых бесед. 12.Правила убеждения. Основные виды аргументов (рациональные и иррациональные аргументы). 13.Основные логические законы и их применение в деловой речи. 14.Деловые переговоры. 15.Способы ведения переговоров. 16. Презентация: понятие, виды, методы проведения. 17.Деловая беседа, деловое совещание. 18.Публичная речь в деловом общении. 19.Полемические виды делового общения. 20.Культура ведения дискуссии. 21.Способы противостояния манипуляциям в ходе переговоров и публичных выступлений. 22.Собеседование при приеме на работу. Резюме. 23.Слушание в деловых коммуникациях. 24. Комплименты в деловом общении. 25. Имидж делового человека 26. Конфликтные ситуации и способы их преодоления 27.Деловой этикет (этикет деловых приемов, правила вручения подарков). 28. Дистанционное общение и его особенности. Телефонный этикет 29. Письменная деловая речь. Деловые документы и их особенности. 30. Деловая переписка. Основные виды деловых писем 31.Особенности делового общения с иностранными партнерами.

8	Тест (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Тест по теме «Индивидуальные особенности личности в деловом общении»: **1**. Укажите особенности, которые характеризуют флегматика: а) повышенная активность; б) длительная работоспособность; в) энергичность; г) сосредоточенность внимания; д) вспыльчивость; е) молчаливость; ж) терпеливость; з) общительность; и) стойкие формы поведения; к) непоседливость; л) быстрая переключаемость; м) бедность движений. 2. Укажите особенности, которые характеризуют холерика: а) энергичность; б) выдержанность; в) переменчивость настроения; г) сосредоточенность внимания; д) общительность; е) подвижность; ж) порывистость в движениях; з) ровное и спокойное настроение; и) возбужденное состояние; к) невыразительность речи; л) быстрая приспосабливаемость к новой обстановке; м) громкая речь. 3. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует: а) сангвиника; б) меланхолика; в) флегматика; г) холерика. 4. В течение жизни у человека могут изменяться: а) черты характера; б) темперамент; в) все ответы верны; г) все ответы неверны. 5. Основой характера является: а) воля; б) эмоции; в) способности. 6. Какие виды эмоций проявляются в следующих ситуациях: а) «Что-то я сегодня не в духе», — говорит коллега, после неудачного разговора с клиентом; б) «Две недели назад видел уникальную

			марку. Как бы я хотел купить ее для своей коллекции, даже начал копить деньги» (Из разговора двух приятелей); в) В конфликтной ситуации подчиненный резко встал со стула и отшвырнул его в сторону. 7. Проявление эмоций зависит: а) от воспитания; б) от темперамента; в) от привычек; г) от принятых правил приличия; д) все ответы верны; е) все ответы неверны. 8. Для какого типа темперамента характерно устойчивое, жизнерадостное настроение: а) для холерика; б) для сангвиника; в) для флегматика; г) для меланхолика. 9. Волевые действия проявляются в умении: а) контролировать свои эмоции; б) сдерживать себя; в) проявлять терпение; г) все ответы верны; д) все ответы неверны. **10**. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик. 1. Склонность к переживанию, неэнергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений. 2. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству. 3. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость. 4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.

Таблица 3. Паспорт ФОС по дисциплине " **Основы деловой коммуникации** "

Код компетенции	Элементы компетенции (части компетенции)	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины по рабочей программе	Периодичность контроля	Виды контроля	Способы контроля	Средства контроля
1	2	3	4	5	6	7
ОПК-1 – способность решать задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.	**Знания:** -теоретические основы делового общения. -основы создания связных, устных и письменных текстов различных стилей речи в соответствии с коммуникативными задачами.	Разделы 1-15	ТЕК, ПА	Презентация. Тест. Зачёт.	Письменно. Устно.	Темы для докладов. Тестовые задания. Вопросы к зачету.
	Умения: -организовывать свой труд, оценивать с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками. самостоятельной работы; -приобретать с большой степенью самостоятельности новые знания с использованием современных образовательных и информационных технологий.			Контрольная работа. Тест. Практические задания.	Письменно. Устно.	Тестовые задания. Задания для контрольной работы. Практические задания.
	Навыки: -методы информационно-коммуникационных технологий;			Презентация. Практические задания. Зачёт.	Письменно. Устно.	Темы для презентации. Практические задания.

	-способность к самостоятельному принятию нестандартных решений; -технологии образовательной деятельности и самообразования.					Вопросы к зачёту.
ОПК-2 – готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	**Знания:** -теоретические основы делового общения; -психические закономерности процесса делового общения.	Разделы 1-15	ТЕК, ПА	Презентация. Тест. Зачёт.	Письменно. Устно.	Темы для докладов. Тестовые задания. Вопросы к зачету.
	Умения: -вести деловые беседы, переговоры, совещания; - успешно выступать перед аудиторией; - устранять потенциальные и реальные барьеры делового общения.			Контрольная работа. Тест. Практические задания.	Письменно. Устно.	Тестовые задания. Задания для контрольной работы. Практические задания.
	Навыки: -техникаи общения, ролевого взаимодействия; -техника публичных выступлений и презентаций; -организации делового общения, успешного ведения переговоров, совещаний; -применения оптимальных средств и форм общения.			Презентация. Практические задания. Зачёт.	Письменно. Устно.	Темы для презентации. Практические задания. Вопросы к зачёту.

1.Вопросы для подготовки к зачету
по дисциплине «Основы деловой коммуникации»

1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях.
2. Коммуникативная культура и ее составляющие. Речевое событие, речевая ситуация, речевое действие.
3. Общение: его структура и виды.
4. Принципы и контексты делового общения.
5. Письменная и устная формы общения и их особенности.
6. Качества речи. Техника устной речи.
7. Невербальные средства общения и их национальный характер.
8. Требования к речевой коммуникации в деловой среде.
9. Речевой этикет в устном общении.
10. .Правила убеждения. Основные виды аргументов (рациональные и иррациональные аргументы).
11. Деловые переговоры. .Способы ведения переговоров.
12. Презентация: понятие, виды, методы проведения.
13. Деловая беседа, деловое совещание.
14. .Публичная речь в деловом общении.
15. Полемические виды делового общения. Культура ведения дискуссии.
16. .Способы противостояния манипуляциям в ходе переговоров и публичных выступлений.
17. Собеседование при приеме на работу. Резюме.
18. Комплименты в деловом общении.
19. Имидж делового человека. Социально-ролевое и функциональной назначение одежды. Требования к одежде. Особенности внешнего вида женщин. Особенности внешнего вида мужчин.
20. Дистанционное общение и его особенности. Телефонный этикет
21. Письменная деловая речь. Деловые документы и их особенности.
22. Деловая переписка. Основные виды деловых писем
23. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
24. Характеристики перцептивной, интерактивной и коммуникативной стороны общения.
25. Общение. Общение как процесс обмена информацией.
26. Коммуникативная компетентность. Модель коммуникативного процесса. Обратная связь.
27. Обратная связь. Коммуникативные барьеры. Виды эффективного слушания рефлексивное и нерефлексивное слушание.
28. Вербальные средства общения. Устная и письменная речь. Речевой этикет.
29. Невербальные средства общения. Звуковая организация речи. Благозвучие речи. Интонация. Компоненты интонации.
30. Факторы успешности внушения и убеждения. Манипуляции в общении. Сопротивляемость внушению и убеждению.
31. Особенности делового общения в группе. Состояния сплоченности и внутригрупповое доверие.
32. Феномен лидерства. Стили управления. Личные качества руководителя.
33. Принятие решений в группе, модели принятия решений.
34. Конфликт в деловом общении. Виды и типы конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Правила поведения в конфликтах.
35. Этнокультурные особенности в деловой коммуникации.Тенденции культурных различий.

2. Комплект заданий для контрольной работы по дисциплине «Основы деловой коммуникации»

1. 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. Перечислите основные принципы речевого воздействия.
8. Каковы невербальные особенности в процессе делового общения?
9. В чем проявляется преимущество визуального контакта?
5. Как должны учитываться межнациональные различия в деловом общении?
6. Перечислите и дайте краткую характеристику основных стилей общения.
7. Каковы особенности делового общения с иностранными партнерами.
8. Что необходимо сделать, чтобы правильно организовать деловые переговоры?
9. Какие методы используются для ведения деловых переговоров?
10. Каким требованиям должен удовлетворять внешний облик делового человека, и каковы особенности внешнего облика деловой женщины?
11. Каковы требования к поведению на встречах, банкетах?
12. Что необходимо для создания деловой атмосферы в коллективе?
13. Правила конструктивной критики.
14. Цели коммуникации: инструментальные цели; цели, связанные с отношениями; цели, связанные с Я-концепцией.
15. Вербальные средства общения и их роль в деловой коммуникации.
16. Взаимосвязь темперамента и способности человека к различным видам деятельности.
17. Стили коммуникации: прямой-непрямой; сильный-слабый; аффилятивный-настойчивый; вычурный-сжатый.
18. Невербальные средства общения и их роль в деловой коммуникации. Слушание в деловой коммуникации.

С целью успешного выполнения контрольной работы необходимо ответить письменно на вопросы.

Контрольная работа, выполненная студентом, может быть либо зачтена, либо не зачтена. Однако преподаватель учебной дисциплины для собственной отчетности оценивает работу по 5-ти бальной шкале, руководствуясь при этом следующими критериями.

Шкала оценивания	**Описание**
Отлично	Выполнены все условия, предусмотренные заданием контрольной работы. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков показателям, приведенным в таблицах, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений на новые, нестандартные задачи.
Хорошо	Выполнены все условия, предусмотренные заданием контрольной работы. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков показателям, приведенным в таблицах, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками. В то же время при ответе допускает несущественные погрешности, задачи решает с недочетами, не влияющими на общий ход решения.
Удовлетворительно	Выполнены все условия, предусмотренные заданием контрольной работы. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков показателям, приведенным в таблицах, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками. Но показывает неглубокие знания, при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами, в решении задач могут содержаться грубые ошибки. Для получения правильного ответа требуются уточняющие вопросы.
Неудовлетворительно	Не выполнены все условия, предусмотренные заданием контрольной работы, ИЛИ студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями.

3. Темы рефератов и презентаций
по дисциплине «Основы деловой коммуникации»

1. Общение и коммуникация.
2. Барьеры коммуникации и их преодоление.
3. Проблемы правильного слушания.
4. Установка и ее роль в общении.
5. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
6. Искусство проведения деловой беседы.
7. Культура телефонного разговора.
8. Имидж делового человека.
9. Методы переговоров.
10. Манипулятивное общение и его неэффективность на переговорах.
11. Специфика ведения переговоров с представителями разных стран.
12. Культура делового общения.
13. Коммуникативные конфликты и их последствия.
14. Общение в конфликтных ситуациях.
15. Умения и навыки межличностного общения.
16. Деловой стиль и манеры обсуждения.
17. Невербальные средства общения.
18. Язык жестов в коммуникации.
19. Экспрессивное поведение в общении и его понимание.
20. Деловые переговоры: подготовка, проведение, анализ.
21. Конфликтные ситуации и способы их преодоления.
22. Культура спора и ее составляющие.
23. Ораторское мастерство.
24. Организация дискуссий. Культура ведения дискуссий.
25. Правила делового общения и приемы защиты от некорректных собеседников.
26. Причины коммуникативных неудач в общении.
27. Специфика речевых действий при использовании технических средств связи.
28. Типы сценариев речевого поведения.
29. Модели поведения и этикетные модели.

Критерии оценки:

Критерии	Показатели
1.Новизна реферированного текста	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

- оценка «отлично» выставляется студенту, если реализованы все критерии по всем показателям. ;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если отсутствует реализация нескольких или всех показателей по 4-му и 5-му критериям;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если отсутствует реализация нескольких или всех показателей по 3-му, 4-му и 5-му критериям;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если отсутствует реализация нескольких или всех показателей по всем критериям;

4. Темы докладов (сообщений)

по дисциплине «Основы деловой коммуникации»

1.Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях.

2.Коммуникативная культура и ее составляющие. Речевое событие, речевая ситуация, речевое действие.

3.Общение: его структура и виды.

4.Принципы и контексты делового общения.

5. Письменная и устная формы общения и их особенности.

6.Качества речи. Техника устной речи.

7.Невербальные средства общения и их национальный характер.

8.Требования к речевой коммуникации в деловой среде.

9.Речевой этикет в устном общении.

10.Управленческая информация: ее виды и свойства.

11..Виды деловых бесед.

12.Правила убеждения. Основные виды аргументов (рациональные и иррациональные аргументы).

13.Основные логические законы и их применение в деловой речи.

14.Деловые переговоры.

15.Способы ведения переговоров.

16. Презентация: понятие, виды, методы проведения.

17.Деловая беседа, деловое совещание.

18.Публичная речь в деловом общении. 19.Полемические виды делового общения.

20.Культура ведения дискуссии.

21.Способы противостояния манипуляциям в ходе переговоров и публичных выступлений.

22.Собеседование при приеме на работу. Резюме.

23.Слушание в деловых коммуникациях.

24. Комплименты в деловом общении.

25. Имидж делового человека

26. Конфликтные ситуации и способы их преодоления

27.Деловой этикет (этикет деловых приемов, правила вручения подарков).

28. Дистанционное общение и его особенности. Телефонный этикет

29. Письменная деловая речь. Деловые документы и их особенности.

30. Деловая переписка. Основные виды деловых писем

31.Особенности делового общения с иностранными партнерами.

Одним из видов самостоятельной работы студентов является написание творческой работы по заданной, либо согласованной с преподавателем теме. Творческая работа (доклад, сообщение) представляет собой оригинальное произведение объемом до 10 страниц текста (до 3000 слов), посвященное какой-либо значимой проблеме. Творческая работа не является рефератом и не должна носить описательный характер, большое место в ней должно быть уделено аргументированному представлению своей точки зрения, критической оценке рассматриваемого материала и проблематики, что должно способствовать раскрытию творческих и аналитических способностей.

Общая оценка выставляется по следующим параметрам:

1. Соответствие текста выбранной теме
2. Этическое понимание выбранной темы
3. Убедительность приводимых аргументов
4. Согласованность, последовательность, логичность изложения
5. Оригинальность работы

Т.е. специальное знание научных текстов не обязательно (хотя некоторое знание истории вопроса и понимание особенностей научного мышления и постановки проблем, кончено, приветствуется). Важнее понимание сути проблем, умение рассуждать, приводить корректные аргументы

- оценка «отлично» выставляется студенту, если реализованы все критерии по всем показателям;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если отсутствует реализация нескольких или всех показателей по 4-му и 5-му критериям;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если отсутствует реализация нескольких или всех показателей по 3-му, 4-му и 5-му критериям;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если отсутствует реализация нескольких или всех показателей по всем критериям;

5. Тест

по дисциплине «Основы деловой коммуникации»

по теме «Индивидуальные особенности личности в деловом общении»:

1. Укажите особенности, которые характеризуют флегматика:

а) повышенная активность;

б) длительная работоспособность;

в) энергичность;

г) сосредоточенность внимания;

д) вспыльчивость;

е) молчаливость;

ж) терпеливость;

з) общительность;

и) стойкие формы поведения; к) непоседливость; л) быстрая переключаемость; м) бедность движений.

2. Укажите особенности, которые характеризуют холерика:

а) энергичность;

б) выдержанность;

в) переменчивость настроения;

г) сосредоточенность внимания;

д) общительность;

е) подвижность;

ж) порывистость в движениях;

з) ровное и спокойное настроение;

и) возбужденное состояние;

к) невыразительность речи;

л) быстрая приспосабливаемость к новой обстановке;

м) громкая речь.

3. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:

а) сангвиника;

б) меланхолика;

в) флегматика;

г) холерика.

4. В течение жизни у человека могут изменяться:

а) черты характера;

б) темперамент;

в) все ответы верны;

г) все ответы неверны.

5. Основой характера является:

а) воля;

б) эмоции;

в) способности.

6. Какие виды эмоций проявляются в следующих ситуациях:

а) «Что-то я сегодня не в духе», — говорит коллега, после неудачного разговора с клиентом;

б) «Две недели назад видел уникальную марку. Как бы я хотел купить ее для своей коллекции, даже начал копить деньги» (Из разговора двух приятелей);

в) В конфликтной ситуации подчиненный резко встал со стула и от¬швырнул его в сторону.

7. Проявление эмоций зависит:

а) от воспитания;

б) от темперамента;

в) от привычек;

г) от принятых правил приличия;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

8. Для какого типа темперамента характерно устойчивое, жизнерадо¬стное настроение:

а) для холерика;

б) для сангвиника;

в) для флегматика;

г) для меланхолика.

9. Волевые действия проявляются в умении:

а) контролировать свои эмоции;

б) сдерживать себя;

в) проявлять терпение;

г) все ответы верны;

д) все ответы неверны.

10. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют по¬нятиям: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.

1. Склонность к переживанию, неэнергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержан¬ность речи и движений.

2. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота сме¬ны настроения, работоспособность, склонность к лидерству.

3. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, сла¬бость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспо¬собность, вдумчивость.

4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.

Критерии оценки выполнения теста:

Оценка «зачтено» выставляется, если студент набрал более 70%:

«удовлетворительно» - 70-79%, «хорошо» - 80-89%, «отлично» - 90-100%

Оценка «не зачтено» выставляется , если студент набрал менее 70 %