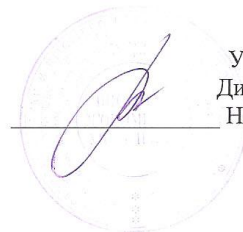




МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИЭиУ  
Н.Р. Балынская

21.02.2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

***ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ***

Направление подготовки (специальность)  
38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Уровень высшего образования - бакалавриат  
Программа подготовки - академический бакалавриат

Форма обучения  
заочная

Институт/ факультет	Институт экономики и управления
Кафедра	Государственного муниципального управления и управления персоналом
Курс	2

Магнитогорск  
2020 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 10.12.2014 г. № 1567)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Государственного муниципального управления и управления персоналом 21.02.2020, протокол № 7

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Н.Р. Балынская

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИЭиУ 21.02.2020 г. протокол № 3

Председатель \_\_\_\_\_ Н.Р. Балынская

Рабочая программа составлена:  
доцент кафедры ГМУиУП, канд. экон. наук \_\_\_\_\_

П.В. Лимарев

Рецензент:  
заместитель главы г. Магнитогорска  
по социальным вопросам , \_\_\_\_\_

И.А. Рассоха

## Лист актуализации рабочей программы

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2021 - 2022 учебном году на заседании кафедры Государственного муниципального управления и

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Н.Р. Балынская

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Государственного муниципального управления и

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Н.Р. Балынская

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Государственного муниципального управления и

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Н.Р. Балынская

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Государственного муниципального управления и

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Н.Р. Балынская

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Государственного муниципального управления и

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Н.Р. Балынская

### **1 Цели освоения дисциплины (модуля)**

ознакомить слушателей с основными теоретическими аспектами современных концепций психолого-социальных основ успешных деловых коммуникаций, сформировать практические знания и навыки оценки и анализа коммуникативных стратегий партнеров по переговорам, а также навыки формирования собственной уникальной стратегии самопрезентации и делового общения по телефону.

### **2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина Деловые коммуникации входит в базовую часть учебного плана образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Основы теории управления

Социология

Культурология и межкультурное взаимодействие

### **3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения**

В результате освоения дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
Знать	основные языковые нормы и стилистические требования устной, письменной, электронной коммуникации основы и формы деловой коммуникаций методы сбора, обработки и хранения деловой информации принципы построения и логику устной и письменной речи основные риторические категории и традиции различных риторических школ; основные фонетические, лексические, грамматические и слово-образовательные особенности изучаемого языка приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия систему норм современного русского языка (орфографических, пунктуационных, грамматических, стилистических, орфоэпических) и систему функциональных стилей русского языка в ее динамике основные лексические и грамматические нормы иностранного языка: лексический минимум в объеме, необходимом для работы с профессиональной литературой и осуществления взаимодействия на иностранном языке основы грамматики и лексики иностранного языка для создания устных и письменных высказываний на иностранном языке

Уметь	<p>осуществлять межличностное и межкультурное общение с применением знаний о национально-культурных особенностях своей страны и страны/стран изучаемого языка</p> <p>реализовать коммуникативное намерение с целью общения с партнером</p> <p>использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языке в профессиональной и бытовой сфере</p> <p>использовать иностранный язык для выражения мнения и мыслей в межличностном и деловом общении, извлекать информацию из аутентичных текстов</p> <p>собирать, обрабатывать и интерпретировать информацию из зарубежных источников в области профессиональной деятельности</p> <p>корректно использовать в своей деятельности профессиональную лексику на иностранном языке, использовать иностранный язык в деловом общении и профессиональной деятельности</p>
Владеть	<p>коммуникационными навыками на русском и иностранном языках</p> <p>навыками сбора, обработки деловой информации</p> <p>навыками составления, учета, хранения, защиты, передачи служебной документации</p> <p>различными видами и методами аргументации и контраргументации</p> <p>навыками монологической и диалогической речи для участия в диалогах и ситуациях на знакомую / интересующую тему без предварительной подготовки, а также навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста по проблемам различного характера</p> <p>иностранными языками в объеме, достаточном для чтения профессиональных текстов, профессионального общения, поиска необходимой информации в различных источниках</p> <p>навыками создания на русском языке грамотных и логически непротиворечивых письменных и устных текстов учебной и научной тематики реферативно-исследовательского характера, ориентированных на соответствующее направление подготовки / специальность</p>
ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	
Знать	<p><input type="checkbox"/> основные составляющие и этапы подготовки публичного выступления, главные требования к организации публичных выступлений</p> <p><input type="checkbox"/> способы эффективного делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, делового общения, электронной коммуникации основы делового общения</p>
Уметь	<p><input type="checkbox"/> анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности</p> <p><input type="checkbox"/> логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь</p> <p><input type="checkbox"/> поддерживать профессиональную коммуникацию, осуществлять публичные выступления</p>

Владеть	<input type="checkbox"/> коммуникационными навыками <input type="checkbox"/> методами ведения переговоров <input type="checkbox"/> навыком формулирования целей и задач к публичному выступлению
---------	--

#### 4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 10,7 акад. часов;
- аудиторная – 10 акад. часов;
- внеаудиторная – 0,7 акад. часов
- самостоятельная работа – 93,4 акад. часов;

– подготовка к зачёту – 3,9 акад. часа

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. Природа и сущность деловых отношений								
1.1 Принципы делового поведения. Этические проблемы деловых отношений	2	0,5/0,5И		1	16,6	Самостоятельное изучение учебной и научной литерату-ры Работа с электронными биб-лиотеками, ЭБС	Контрольная работа	ОК-5, ОПК-4
1.2 Вербальные и невербальные средства коммуникаций		0,5/0,5И		1	16,6	Самостоятельное изучение учебной и научной литерату-ры Работа с электронными библиотеками, ЭБС	Контрольная работа	ОК-5, ОПК-4
Итого по разделу		1/1И		2	33,2			
2. Индивидуальные различия коммуникативной								
2.1 Коммуникативный потенциал личности	2	0,5/0,5И		1	16,6	Самостоятельное изучение учебной и научной литерату-ры Работа с электронными биб-лиотеками, ЭБС	Контрольная работа	ОК-5, ОПК-4

2.2 Гендерные различия деловых коммуникаций		0,5/0,5И		1	16,6	Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками, ЭБС	Контрольная работа	ОК-5, ОПК-4
Итого по разделу		1/1И		2	33,2			
3. Формы деловых коммуникаций и их применение								
3.1 Деловые совещания	2	1/1И		1	16,6	Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками, ЭБС	Контрольная работа	ОК-5, ОПК-4
3.2 Деловая беседа, особенности ее проведения		1/1И		1	10,4	Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками, ЭБС	Контрольная работа	ОК-5, ОПК-4
Итого по разделу		2/2И		2	27			
Итого за семестр		4/4И		6	93,4		зачёт	
Итого по дисциплине		4/4И		6	93,4		зачет	ОК-5,ОПК-4



## **5 Образовательные технологии**

В настоящее время на лекционных и практических учебных занятиях широко применяются информационные технологии. Ознакомление с новым материалом по средствам презентаций, выполненных с помощью программ Microsoft Power Point и Microsoft Front Page, вызывает интерес у студентов, способствует лучшему усвоению разделов дисциплины. Использование компьютера на учебных занятиях позволяет преподавателю экономить время, опрашивать учащихся на каждом занятии, вести статистику опроса, выявлять западающие темы. Также одним из эффективных средств информационных технологий является электронный учебник. Исходя из этого, более 20% всех занятий проводятся с применением информационных технологий.

Для обеспечения наибольшей эффективности образовательного процесса в курсе данной учебной дисциплины используются в процессе обучения передовые образовательные технологии:

- 1) традиционные образовательные технологии (информационная лекция, практические (семинарские) занятия);
- 2) технология проблемного обучения (проблемная лекция, практические занятия в форме практикума, кейс-метода, аналитическая работа в группах);
- 3) игровые технологии (ролевые и деловые игры);
- 4) технологии проектного обучения (творческий проект);
- 5) интерактивные технологии (семинар-дискуссия);
- 6) информационно-коммуникационные образовательные технологии (лекция-визуализация, практические занятия в форме презентации)

Лекционные занятия наряду с сообщением учебной информации предполагают и решение следующих дидактических задач: заинтересовать студентов изучаемой темой, разрушить неверные стереотипы, убедить в необходимости глубокого освоения материала, побудить к самостоятельному поиску и активной мыслительной деятельности, помочь совершить переход от теоретического уровня социально-экономического планирования в муниципальных образованиях к прикладным знаниям в данной области.

Проведение групповых (семинарских и практических) занятий предполагает решение разнообразных дидактических задач: закрепление полученных знаний, формирование умения применять их на практике, совершенствование умения работать с информацией, анализировать, обобщать, принимать и обосновывать решения, аргументировано защищать собственные взгляды в дискуссии, взаимодействовать с другими членами группы в процессе разрешения конфликтных ситуаций.

## **6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Представлено в приложении 1.

## **7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

Представлены в приложении 2.

## **8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **а) Основная литература:**

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебник / Папкова О.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=566178>. – Загл. с экрана.
2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] / Кулагина Н.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с. Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=557755>. – Загл. с экрана.
3. Деловые коммуникации: Учебное пособие [Электронный ресурс] / Кривокопа Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с. – Режим доступа :

<http://znaniy.com/bookread2.php?book=518602>. – Загл. с экрана.

**б) Дополнительная литература:**

1. Зайцева, Е. М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е. М. Зайцева ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2015. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=1312.pdf&show=dcatalogues/1/1123535/1312.pdf&view=true>. - Макрообъект.

2. Чернобровкин, В. А. Основы культуры и межкультурной коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Чернобровкин ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2377.pdf&show=dcatalogues/1/1130052/2377.pdf&view=true>. - Макрообъект.

3. Муниципалитет: экономика и управление. – ISSN 2304-3385. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://e.lanbook.com/journal/2470#journal\\_name](https://e.lanbook.com/journal/2470#journal_name). – Загл. с экрана.

**в) Методические указания:**

1. Мусийчук, М. В. Организационное поведение [Электронный ресурс] : практикум / М. В. Мусийчук, С. В. Мусийчук ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2974.pdf&show=dcatalogues/1/1134872/2974.pdf&view=true>. - Макрообъект.

2. Анохина, С. А. Лингвистические основы делового письма [Электронный ресурс] : практикум / С. А. Анохина ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3387.pdf&show=dcatalogues/1/1139246/3387.pdf&view=true>. - Макрообъект.

**г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

**Программное обеспечение**

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Windows 7 Professional(для классов)	Д-1227-18 от 08.10.2018	11.10.2021
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое	бессрочно
FAR Manager	свободно распространяемое	бессрочно

**Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Название курса	Ссылка
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам	URL: <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС»	<a href="https://dlib.eastview.com/">https://dlib.eastview.com/</a>
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: <a href="https://scholar.google.ru/">https://scholar.google.ru/</a>

**9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

1. Учебные аудитории : Мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.

2. Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Оснащение: персональные компьютеры с пакетом MSOffice, выходом в Интернет и с доступом в 3. электронную информационно-образовательную среду университета

Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Оснащение: шкафы для хранения учебно-методической документации, учебного оборудования и учебно-наглядных пособий.

## Приложение 1

### Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

В процессе самостоятельного изучения дисциплины, студенту необходимо найти и изучить рекомендуемую литературу, действующие законодательные и нормативные акты. Для осмысления прочитанного материала студенту предлагается ответить на вопросы. Решение тестов, ситуационных и аналитических задач научит студентов самостоятельно принимать управленческие решения.

В целях более подробного и адекватного современной ситуации анализа проблем управления студентам рекомендуется обращаться к периодической литературе и материалам средств массовой информации, в которой можно найти не только аналитические статьи по различным аспектам обозначенных в тематике семинарских занятий проблем, но и статистические данные, материалы прикладного характера, нормативные документы. Целесообразно не ограничиваться указанными источниками, а осуществлять собственный поиск теоретических и практических материалов, что является одним из элементов самостоятельной информационно-аналитической работы студентов.

Самостоятельная работа по дисциплине должна включать следующие аспекты:

1) знакомство с соответствующими главами учебника; оптимальным был бы вариант работы не с одним учебником, так как разными авторами избран различный подход к предмету, и полезно понять особенности подходов, сравнить их, чтобы выработать свою позицию;

2) чтение конспекта лекции;

3) чтение и осмысление одного-двух источников из приведенного списка литературы.

Темы для самостоятельной работы:

### **Тема 1. Природа и сущность деловых отношений**

#### **1.1 Принципы делового поведения. Этические проблемы деловых отношений**

#### **Задание № 1**

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

#### 1. Таблица 1.1

Термин	Определение
1. Деловая коммуникация -	правила, формы и методы общения
2. Монолог -	самый массовый вид взаимодействия людей
3. Коммуникация -	продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений
4. Диалог -	продолжительное высказывание одного лица
5. Полилог -	взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками
6. Деловой разговор -	как форма делового общения может включать элементы монолога и диалога

7. Деловая беседа -	разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения
8. Интервью -	кратковременный контакт, преимущественно на одну тему

### **Задание № 2**

Подготовьте письменную работу на тему «Основные функции общения». Приведите примеры их реализации в различных ситуациях общения.

### **Задание № 3**

Продумайте возможные речевые ситуации по следующим темам:

1. Презентация инновационной пароварки, которая при варке продуктов сохраняет все витамины.
2. Представление новой коллекции одежды для детей, которая называется «Пижон».
3. Продажа загородного коттеджа.

### **Задание № 4**

Отметьте качества, которые, являются личностными качествами делового человека:

- уверенность в себе;
- владение предметом общения;
- самоуверенность;
- гордость;
- компетентность;
- эмоциональность.

### **Задание № 5**

Составьте по два примера к каждому из следующих видов вопросов:

- информационные вопросы (используются для сбора сведений);
- контрольные вопросы (необходимы для контроля за ходом деловой коммуникации);
- ориентационные вопросы (используются, чтобы знать придерживается ли партнер идей высказанных ранее);
- подтверждающие вопросы (необходимы, чтобы добиться взаимопонимания);
- ознакомительные вопросы (используются для ознакомления с мнением собеседника);
- однополюсные вопросы (повторение вопроса собеседника, в знак того, что понятно, о чем идет речь и для того чтобы выиграть время на обдумывание ответа);
- встречные вопросы (необходимы для сужения темы разговора);
- направляющие вопросы (в случае отклонения от темы направляют беседу в нужное русло);
- альтернативные вопросы (предоставляют возможность выбора);
- провокационные вопросы (используются, чтобы установить правильно ли партнер понимает ситуацию);
- вступительные вопросы (необходимы для формирования у партнера заинтересованности в разговоре);
- заключающие вопросы (необходимы для подведения итогов разговора);
- закрытые вопросы (наводящие вопросы, на которые можно коротко ответить);
- открытые вопросы (выявляют ключевые моменты беседы).

### **Задание № 6**

Определение какого понятия дано в предложении?

Содержание этого вида общения в значительной степени определяется правилами и нормами поведения и является исполнением социально значимых ритуалов (поздравления, выражение сочувствия).

### **Задание № 7**

В деловой коммуникации бывают ситуации, в которых необходимо отказываться от каких либо деловых условий. При указании причин отказа могут использоваться следующие предлоги, союзы и союзные слова:

- из-за того, что;
- так как;
- поскольку;
- вследствие того, что;
- в связи с тем, что.

Дополните этот список собственными предлогами, союзами и союзными словами.

### **Задание №8**

Подготовьте сценарий игровой пресс-конференции с использованием различных ролей участников дискуссии. Тему выберите самостоятельно.

### **Задание № 9**

Крупная фирма открыла филиал в другом городе. Начальнику отдела сбыта поручили обучить своего коллегу по сбыту этого регионального филиала. Он начал учить, но в личной беседе сказал своему коллеге, что его знания стоят денег и делиться ими он не намерен. Перспективы роста начальника отдела сбыта – руководитель филиала.

Особенность данного предприятия – большая специфика работы в области сбыта. Причем если действовать просто по разработанным инструкциям, уходит очень много времени, из-за многочисленных региональных особенностей.

Каким образом в деловой беседе коллега может подействовать на начальника отдела сбыта поделиться своими знаниями с ним?

В задании обязательно выбрать и описать: стиль общения, вид общения, рассмотреть «эффекты деловой коммуникации», выбрать поинтеры, построить диалог по 5 фазам деловой беседы.

### **Задание № 10**

Составьте синонимы к следующим словам, уместным в деловой коммуникации:

- уведомление;
- оповещение;
- отправление;
- приказ.

### **Задание № 11**

Определение какого понятия дано в предложении?

В процессе его человек удовлетворяет потребность в общении, например общение друзей.

### **Задание № 12**

На работу в фирму приняли нового дизайнера. Но вот беда – он то одно забудет сделать, то другое перепутает, то опоздает. Оплата труда фиксированная – 500 \$, рабочий день нормированный. Беседы про недопущение опозданий с ним проводились.

Директор фирмы легко может его уволить, но он хороший специалист. Подобный опыт был и с предыдущим человеком, ранее работавшим на этом месте, который также страдал подобным «недугом».

Платить больше фирма не имеет возможности, да и сотрудник не высказывает претензий по этому поводу. Знакомые владельцы других фирм говорят, что причина в том, что дизайнеры, художники – профессии творческие, поэтому приходится терпеть их выходы.

Фирма небольшая 7 человек из них директор – владелец компании. Основное направление - наружная реклама. Атмосфера в коллективе комфортная. Если в течение дня директор видит, что работа у дизайнера сделана, то всегда его отпускает домой, но настаивает на приходе на работу вовремя.

Постройте такую систему деловой коммуникации, чтобы заставить этого специалиста четко и правильно выполнять все задания руководства?

### **Задание № 13**

Рекламодатель назначил вам время для деловой встречи. Составьте диалог по двум формам ответа:

- согласие;
- отказ с извинениями и объяснениями причин.

### **Тема 1. Природа и сущность деловых отношений**

#### **1.2 Вербальные и невербальные средства коммуникаций**

### **Задание № 1**

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

Таблица

Термин	Определение
1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
2. Светский этикет -	искусство красноречия
3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами
4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе
5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя
6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов

### **Задание № 2**

Составьте эссе на тему «Фольклорные правила речевого этикета».

### **Задание № 3**

У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?

#### **Задание № 4**

Дайте определения понятию невербальное деловое общение.

#### **Задание № 5**

Приведите по 3 примера к каждому из следующих выражений:

- речевой штамп;
- канцеляризм;
- вульгаризм;
- жаргонизм;
- слово-паразит.

#### **Задание № 6**

Подготовьте сценарий ролевой игры с использованием различных участников на тему «Язык дипломатии».

#### **Задание № 7**

Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:

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

#### **Задание № 8**

Приведите по два примера к каждому из следующих выражений:

- гипербола;
- эпитет.

#### **Задание № 9**

Подготовьте сценарий ролевой игры «Совещание». Вам предлагается сыграть роль докладчика, которому поручено выступить на совещании. Цель совещания – принятие экономически обоснованных решений. Для обсуждения предлагаются следующие проблемы:

- проблема этичности рекламы на телевидении;
- проблема развития двухсторонней связи между организациями производящими шубы из натурального меха и обществом защиты животных;
- проблема формирования социальной рекламы детских домов.

#### **Задание № 10**

Дайте определения понятию вербальное деловое общение.

#### **Задание № 11**

Существует торгово-закупочная фирма по сбыту продуктов питания, расфасованных в стеклянную тару.

Однажды директору фирмы доложили, что бригада грузчиков поставила вопрос: «Или увеличение заработной платы в 1,5 раза, или вся бригада завтра пишет заявление об увольнении, и уходят в другую компанию, которая недавно въехала в соседнее помещение, и где такую заработную плату платят».

Помогите директору найти этичный выход из этой конфликтной ситуации? Скажите можно ли уволить всю бригаду или лучше согласиться на их требования?

### Задание № 12

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

Таблица

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

### Задание № 13

В каких деловых ситуациях возможно употребление следующих фразеологизмов:

- махнуть рукой;
- задавать тон;
- стиснув зубы;
- делать большие глаза;
- нахмурить брови;
- положить руку на сердце;
- вертеть головой;
- поджать губы;
- прятать глаза;
- наморщить лоб.

### Задание № 14

На стене самого известного древнегреческого храма высечена надпись «Познай самого себя». Напишите, какую ценность этот совет имеет для каждого человека?

### Задание № 15

Прочитайте и прокомментируйте употребление иностранных слов. Всегда ли они уместны в деловом общении? Исправьте предложения.

- эти новации направлены на укрепление ресурсной базы коммерческого банка;
- по получение резюме материал будет немедленно отослан в ваше распоряжение;
- не будем экстраполировать вопрос инфляции.

### Задание № 16

Объясните, как вы понимаете следующие выражения:

- находить общий язык;
- дать волю языку;
- говорить на разных языках;
- эзопов язык.

### Задание № 17

Составьте эссе на тему «Официальные и неофициальные ситуации общения».

## Тема 2. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности



### **Задание № 1**

Составьте эссе на тему «Международные деловые переговоры».

### **Задание № 2**

Определение, какого понятия дано в предложении?

Официальный обмен мнениями и информацией, который предусматривает подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон.

### **Задание № 3**

Выполните тестовое задание, при необходимости воспользуйтесь лекционным материалом.

1. Что такое кейс - метод?
  - метод анализа ситуации;
  - метод исследования рынка кейсов;
  - метод тестирования рекламы.
2. Маркетинг – это
  - инкрустация по дереву;
  - социальный и управленческий процесс, направленный на удовлетворение нужд и потребностей, как индивидов, так и групп посредством создания, предложения и обмена на рынке обладающих ценностью товаров и услуг;
  - разметка разграничительных полос на дорогах.
3. Спонсорство – это
  - вид предпринимательской деятельности, основная цель которого – действия на благо как самого предпринимателя, так и получателя его помощи;
  - изменения величины спроса на рынке;
  - искусство ведения дискуссий.
4. Деловой протокол – это
  - деловой документ, заполняемый после проведения международных переговоров;
  - организация встреч, ведение записи бесед, обеспечение сувенирами, формирование культурной программы;
  - разработка протокольных мероприятий.
5. К протокольным мероприятиям относятся:
  - деловой завтрак;
  - деловой обед;
  - деловой полдник;
  - чай;
  - деловой ужин;
  - прием.
6. Слоган – это
  - рекламный лозунг, призыв;
  - ситуация, когда отсутствует единое мнение;
  - сокращенное название двух иностранных слов.
7. Деловая беседа по телефону – это
  - встреча официальных лиц;
  - самый быстрый деловой контакт;
  - обмен мнениями по определенному вопросу.

### **Задание №4**

Подготовьтесь к тренингу «Международные переговоры между Россией и Японией, основные сходства и отличия». Рекомендации по подготовке к тренингу:

- составьте устный рассказ о России;
- составьте устный рассказ о Японии;
- подумайте, как вы начнете и закончите деловые переговоры;
- какие протокольные мероприятия вы можете предложить каждой из сторон.

### **Тема 3. Формы деловых коммуникаций и их применение**

#### **Задание № 1**

Составьте эссе на тему «Современные концепции ведения деловых переговоров в рекламном бизнесе».

#### **Задание № 2**

Проанализируйте отрывки из газетных текстов и найдите речевые ошибки:

1. Деятельность редакции по уточнению текстов лимитирована утратой части манускриптов.
2. Контингент студентов растёт и надо сказать ещё об одном симптоме этого факта.
3. Эксклюзивные скидки в «Пассаже».
4. Реклама: «Ив Роше» нужен дистрибьютер (заинтересованных просим обращаться на английском языке).
5. Двадцать лет своей автобиографии он посвятил выведению новых сортов клубники.

Исправьте предложения.

#### **Задание № 3**

Подготовьте сценарий игровой международной пресс-конференции с использованием различных ролей участников, на тему «Проблемы глобализации потребителей».

#### **Задание № 4**

Выберите подходящий вариант делового воздействия на партнера по переговорам:

- придавать особую энергетику речи;
- с помощью словесных формул выражать отношения при встрече и расставании;
- соблюдать языковую нормативность деловой речи.

#### **Задание № 5**

Определение, какого понятия дано в предложении?

Документ, фиксирующий соглашение двух или нескольких сторон.

#### **Задание № 6**

Объясните значение следующих слов:

- апелляция;
- реестр;
- директива;
- сертификат;
- формуляр;
- ходатайство.

#### **Задание № 7**

Выберите из списка вопросы – указатели (пойнтеры), которые используются в деловых переговорах:

- глагол;
- прилагательное;
- правило;
- существительное;
- право;
- сравнение;
- обобщение;
- союз.

### **Задание № 8**

Выделите и дайте объяснения словам и выражениям, употребляющимся только в официально – деловой речи:

- иметь место;
- подлежат изъятию;
- медленно;
- согласно желанию рекламодателя;
- истец;
- баллотироваться;
- исходящий;
- хозяин;
- статус кво;
- лицензия.

### **Задание № 9**

Подготовьтесь к тренингу «Публичные выступления».

Рекомендации по подготовке к тренингу:

- составьте текст публичной речи на тему «Агитационная программа политического кандидата Иванова И. И.»;
- найдите сведения о политических задачах данного кандидата;
- определите, как вы будете удерживать внимание слушателей;
- выступите перед аудиторией.

#### **Примерные тесты для самоконтроля**

Коммуникативное качество, заключающееся в отсутствии в речи нелитературных слов: жаргонизмов, арготизмов, диалектизмов, просторечных слов и слов-паразитов, — это ...

точность

правильность

логичность

+чистота

В ходе делового разговора Вы заметили, что Ваш собеседник почему-то перестал на Вас смотреть, а беседа такова, что не требует от него большого интеллектуального напряжения. Это вызвано тем, что ...

вы ему симпатичны

+он стал испытывать по отношению к вам негативные эмоции

он увлечен вашей идеей

он с трудом перерабатывает вашу информацию

Наука, изучающая нормы пространственной организации общения, называется ...

+проксемикой

пантомимикой

физиогномикой

кинесикой

Общение с целью сделать партнера своим единомышленником называется ...

коммуникацией

экспрессивной

ритуальной

познавательной

+убеждающей

Вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней, называется ...

эмпатическим

направленным, критическим

рефлексивным

+нерефлексивным

Основным признаком, отличающим игровой уровень коммуникации от других коммуникативных уровней является ...

деликатность

диалоговая форма коммуникаций

+готовность к активному эмоциональному взаимодействию

искренность при сообщении целей коммуникации и обсуждении позиций

Камерной (по Л. Арредондо) называется презентация, предназначенная для ...

1-2 человек

от 50 человек до 200 и более

15-50 слушателей

+небольшого количества слушателей (до 15 человек

Степень отчетливости в произношении слов, слогов и звуков – это...

паузы

тембр голоса

темп речи

+дикция

Одну из сторон общения, представляющую собой обмен информацией, называют ...

+коммуникативной

экспрессивной

интерактивной

перцептивной

Слово «перцептивный» произошло от латинского «perceptio», что означает ...

взаимодействие

сообщение

общение

+восприятие

Взгляд, фокусирующийся в области между линией глаз и центром лба, называют...

деловым

интимным

дружеским

+официальным

В ситуации исповедального общения используется ... коммуникативный уровень

манипулятивный

императивный

формальный

+гуманистический

Почесывание боковой части шеи, сопровождающее ответ на информационный вопрос, является жестом ...

открытости

размышления

+беспокойства и лжи

агрессии

Вербальным средством коммуникации является ...

+речь (словесная реализация мыслительной деятельности)

почерк

интонация речи

дистанция общения

У Вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем сигналам, которые можно уловить из его мимики и жестов. Такие коммуникативные проявления называются

...

включающими

+исключающими

закрытыми

открытыми

Урок, семинар, лекция, тренинг - это формы ... коммуникации

+познавательной

суггестивной (внушающей)

экспрессивной

ритуальной

Во фрагменте романа М.Ю. Лермонтова «Герой нашего времени»: «Оставь меня, - сказала она едва внятно...» - о подавленном состоянии княжны Мэри свидетельствует...

+громкость речи, дикция

тембр голоса

паузы между словами темп речи

Ваш собеседник, разговаривая с Вами, подпирает рукой подбородок, а указательный палец вытягивает вдоль щеки (остальные пальцы - ниже рта). Одной из причин такого поведения является ...

+враждебность

восхищение Вами

желание закончить беседу

размышление над Вашим предложением

К внутренним помехам слушания относится ...

слишком быстрый темп речи собеседника

недостаточная громкость речи собеседника

манеры собеседника, отвлекающие от слушания

+привычка размышлять о чем-то еще во время беседы

Соккрытие истинной цели взаимодействия, диалоговая форма коммуникации, иллюзия свободы выбора у партнера по общению - все это признаки ... уровня

коммуникации

гуманистического

+манипулятивного

игрового

духовного

Отсутствие интереса к личности партнера, диалоговая форма коммуникации, отсутствие стремления к

дальнейшему сотрудничеству - все это признаки уровня коммуникации

императивного

+формального

манипулятивного

гуманистического

Окраска, характер звука голоса, зависящий от того, какие обертоны сопутствуют основному звуковому тону, - это ...

+тембр голоса

паузы

дикция

темп речи

Формирование корпоративной принадлежности, единения с группой - это предполагаемый результат ... коммуникации

+ритуальной

познавательной

экспрессивной

суггестивной (внушающей)

Ваш собеседник, разговаривая с Вами, отводит глаза в сторону. Одной из причин такого поведения является ...

дерзость

+неуверенность в себе

сборманность

эгоизм

Коммуникативное качество, предполагающее употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности, - это ...

логичность

выразительность

+точность

уместность

Расстояние между собеседниками от 1,5 до 2,5 м называют ... зоной общения

личной

публичной

+социальной

интимной

**а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:**

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
<b>ОК-5- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</b>		
Знать	<p>основные языковые нормы и стилистические требования устной, письменной, электронной коммуникации основы и формы деловой коммуникаций</p> <p>методы сбора, обработки и хранения деловой информации</p> <p>принципы построения и логику устной и письменной речи</p> <p>основные риторические категории и традиции различных риторических школ; основные фонетические, лексические, грамматические и словообразовательные особенности изучаемого языка</p> <p>приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> <p>систему норм современного русского языка (орфографических, пунктуационных, грамматических, стилистических, орфоэпических) и систему функциональных стилей русского языка в ее динамике</p> <p>основные лексические и грамматические нормы иностранного языка: лексический минимум в объёме, необходимом для работы с</p>	<p><i>Перечень теоретических вопросов к зачету:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие отношений. Структурные параметры отношений</li> <li>2. Общение и отношение: общее и особенное</li> <li>3. Динамика отношений: основные этапы</li> <li>4. Коммуникация как основа деловых отношений.</li> <li>5. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.</li> <li>6. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.</li> <li>7. Коммуникативные модели взаимодействия партнеров.</li> <li>8. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.</li> <li>9. Коммуникативные барьеры в деловом общении.</li> <li>10. Проблема совместимости и сработанности в группе.</li> <li>11. Механизмы взаимопонимания в деловом общении.</li> <li>12. Проблема интерпретации невербальных средств коммуникации.</li> <li>13. Сознательное и подсознательное в невербальном поведении.</li> <li>14. Перцептивный аспект делового общения.</li> <li>15. Чувства и эмоции в деловом взаимодействии</li> <li>16. Проблема точности восприятия в процессе делового контакта.</li> <li>17. Феномен личного влияния в процессе деловой коммуникации.</li> <li>18. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляции.</li> <li>19. Использование «эффектов» восприятия в деловом общении.</li> <li>20. Самопрезентация в деловых контактах.</li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
	<p>профессиональной литературой и осуществления взаимодействия на иностранном языке</p> <p>основы грамматики и лексики иностранного языка для создания устных и письменных высказываний на иностранном языке</p>	
Уметь	<p>осуществлять межличностное и межкультурное общение с применением знаний о национально-культурных особенностях своей страны и страны/стран изучаемого языка</p> <p>реализовать коммуникативное намерение с целью общения с партнером</p> <p>использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языке в профессиональной и бытовой сфере</p> <p>использовать иностранный язык для выражения мнения и мыслей в межличностном и деловом общении, извлекать информацию из аутентичных текстов</p> <p>собирать, обрабатывать и интерпретировать информацию из зарубежных источников в области профессиональной деятельности</p> <p>корректно использовать в своей деятельности профессиональную лексику на иностранном языке, использовать иностранный язык в деловом</p>	<p><b>Примерные практические задания для зачета:</b></p> <p>Коммуникация как основа деловых отношений.</p> <p>Специфика и основные задачи деловой коммуникации.</p> <p>Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.</p> <p>Коммуникативные модели взаимодействия партнеров.</p> <p>Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.</p> <p>Коммуникативные барьеры в деловом общении.</p> <p>Проблема совместимости и сработанности в группе.</p> <p>Механизмы взаимопонимания в деловом общении.</p> <p>Проблема интерпретации невербальных средств коммуникации.</p> <p>Сознательное и подсознательное в невербальном поведении.</p> <p>Перцептивный аспект делового общения.</p> <p>Чувства и эмоции в деловом взаимодействии</p> <p>Проблема точности восприятия в процессе делового контакта.</p> <p>Феномен личного влияния в процессе деловой коммуникации.</p> <p>Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляции.</p> <p>Использование «эффектов» восприятия в деловом общении.</p> <p>Самопрезентация в деловых контактах.</p> <p>Формирование аттракции в деловых отношениях.</p> <p>Интерактивный аспект делового общения.</p> <p>Стратегии устных деловых взаимодействий.</p>



Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
	общении и профессиональной деятельности	Цели и факторы эффективного слушания в устных формах взаимодействий. Подготовка к публичным выступлениям. Убеждение и убеждаемость в системе делового общения. Спор и полемика как формы деловой коммуникации.
Владеть	коммуникационными навыками на русском и иностранном языках навыками сбора, обработки деловой информации навыками составления, учета, хранения, защиты, передачи служебной документации различными видами и методами аргументации и контраргументации навыками монологической и диалогической речи для участия в диалогах и ситуациях на знакомую / интересующую тему без предварительной подготовки, а также навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста по проблемам различного характера иностранными языками в объеме, достаточном для чтения профессиональных текстов, профессионального общения, поиска необходимой информации в различных источниках навыками создания на русском языке грамотных и логически непротиворечивых письменных и устных текстов учебной и научной тематики реферативноисследовательского характера, ориентированных на соответствующее направление подготовки / специальность	<b>Примерный перечень тем контрольной работы:</b> <b>Рубежный контроль № 1.</b> <b>Вариант 1.</b> 1. Как Вы понимаете высказывание «Общение – это интерсубъективный процесс»? 2. Можно ли назвать вербальной коммуникацией способ общения глухонемых людей? Почему? 3. Назовите один из аспектов общения, который касается участия в процессе общения суггестии, самопрезентации, аттракции. 4. Исправьте ошибку, если она есть: «Эффект стереотипизации – это приписывание партнеру собственных состояний». 5. Иллюстрацией какой стороны общения (коммуникативной, перцептивной, интерактивной) служит использование жаргона? Поясните. 6. Верно ли мнение, что «интимно-личностное» общение отсутствует в деловых взаимодействиях? Аргументируйте ответ. 7. Исправьте ошибку, если она есть: «Влияние – это процесс и результат изменения одним субъектом эмоционального состояния, мыслей и поведения другого субъекта». <b>Вариант 2.</b> 1. Известно, что попугаи могут произносить человеческие слова... можно ли назвать разговор с говорящим попугаем вербальной коммуникацией? Почему? 2. Назовите один из аспектов общения, который касается участия в процессе общения эмоций, установок, пристрастий, оценок, стереотипов и т.д. 3. Что можно измерить с помощью семантического дифференциала? 4. Исправьте ошибку, если она есть: «Эффект ореола – это устойчивое представление о каком-либо явлении или человеке, свойственное представителям той или иной группы»

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>5. Иллюстрацией какой стороны общения (коммуникативной, перцептивной, интерактивной) служит такая модель поведения, как подхалимаж. Почему?</p> <p>6. Верно ли мнение, что «ритуальное» общение невозможно между близкими людьми? Почему?</p> <p>7. Если целью общения является совместная деятельность, направленная на решение определенной задачи, то какой уровень общения (по Э.Берну) имеет место?</p>
<b>ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</b>		
Знать	<p>– основные составляющие и этапы подготовки публичного выступления, главные требования к организации публичных выступлений</p> <p>способы эффективного делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, делового общения, электронной коммуникации</p> <p>основы делового общения</p>	<p><b>Перечень теоретических вопросов к зачету:</b></p> <p>Деловые переговоры, их подготовка и проведение.</p> <p>Деловое совещание, его цели и проведение.</p> <p>Формирование аттракции в деловых отношениях.</p> <p>Интерактивный аспект делового общения.</p> <p>Стратегии устных деловых взаимодействий.</p> <p>Цели и факторы эффективного слушания в устных формах взаимодействий.</p> <p>Подготовка к публичным выступлениям.</p> <p>Убеждение и убеждаемость в системе делового общения.</p> <p>Спор и полемика как формы деловой коммуникации.</p> <p>Реклама как коммуникативный процесс.</p> <p>Деловые переговоры, их подготовка и проведение.</p> <p>Деловое совещание, его цели и проведение.</p> <p>Деловая беседа, ее разновидности.</p> <p>Презентация как форма деловой коммуникации.</p> <p>Пресс-конференция, ее организация и проведение.</p> <p>Деловые приемы, их коммуникативный смысл.</p> <p>Стратегии письменных деловых коммуникаций.</p> <p>Конфликты в деловых отношениях, их причины.</p> <p>Динамика и интенсивность конфликтов.</p> <p>Стратегии выхода из конфликта.</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		Проблема предупреждения конфликтов в деловой сфере. Межкультурные особенности деловых контактов.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности</li> <li>– логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь</li> <li>поддерживать профессиональную коммуникацию, осуществлять публичные выступления</li> </ul>	<p><b>Примерные практические задания для зачета:</b></p> <p>Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Стратегии письменных деловых коммуникаций. Конфликты в деловых отношениях, их причины. Динамика и интенсивность конфликтов. Стратегии выхода их конфликта. Проблема предупреждения конфликтов в деловой сфере. Межкультурные особенности деловых контактов. Три основные коммуникативные формы деловой коммуникаций. Перцептивные цели деловой беседы. Официальная переписка. Новая коммуникационная среда.</p>
Владеть	<ul style="list-style-type: none"> <li>– коммуникационными навыками</li> <li>– методами ведения переговоров</li> <li>навыком формулирования целей и задач к публичному выступлению</li> </ul>	<p><b>Примерный перечень тем контрольной работы:</b></p> <p><b>Рубежный контроль № 2.</b></p> <p><b>Вариант 1.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием позиций каждого, - это .....</li> <li>2. Какой фактор восприятия используется в рекламе «L'oreal», когда знаменитая актриса говорит «Ведь я этого достойна»?</li> <li>3. Приведите пример коммуникативного барьера, возникшего по причине непонимания ситуации общения (контекста).</li> <li>4. Определите уровень непонимания: - Генацвале, где ты хранишь свои деньги? – В банке. – В каком банке? - В трехлитровом...</li> <li>5. Приведите пример контрманипуляции.</li> <li>6. Проиллюстрируйте ход Д-Р.</li> <li>7. Проведите трансактный анализ: - Вы срываете сроки поставки</li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>нашего заказа! - Извините, но нас подвели поставщики сырья...</p> <p><b>Вариант 2.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведите трансактный анализ следующей ситуации взаимодействия (покажите на РВД-диаграмме): - Который час? - Счастливые часов не наблюдают...</li> <li>2. Приведите пример коммуникативного барьера, возникшего по причине непонимания ситуации общения (контекста).</li> <li>3. Л.Н. Толстой в «Крейцеровой сонате подметил: «Удивительное дело... Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости. А слышишь умное...». Какой фактор восприятия здесь описан?</li> <li>4. «Студенту нельзя жениться: если будет заниматься женой, появятся хвосты, если учебой – рога. А если займется и тем и другим – отбросит копыта». Возникновение какого речевого барьера здесь возможно?</li> <li>5. Способность прервать навязываемый сценарий и предложить свой, не соответствующий ожиданиям оппонента... Как называется этот способ защиты от манипуляции?</li> <li>6. Приведите пример невзаимодополнительной трансакции.</li> <li>7. Проведите трансактный анализ: - Почему Вы мне поставили тройку, я ведь все ответил? ... - У Вас завышенная самооценка, отвечали Вы плохо.</li> </ol>

## **б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:**

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Итоговая аттестация по курсу - зачет

При выставлении оценки «зачтено» экзаменатор учитывает:

- знание фактического материала по программе, в том числе; знание обязательной литературы, современных публикаций по программе курса, а также истории науки;
- степень активности студента на семинарских занятиях;
- логику, структуру, стиль ответа; культуру речи, манеру общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления; умение приложить теорию к практике;
- наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.
- подготовка реферата (эссе) по темам курса (одна на выбор студента)

Оценка «не зачтено» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала

Оценка за итоговую аттестацию не должна рассматриваться как окончательная. Она является составной частью всех видов работ, которые выполнял студент в течение учебного периода. Общая оценка промежуточной аттестации складывается числа баллов, заработанных на рубежных контролях или текущем на тестировании + баллы за посещаемость лекционных занятий + за работу на семинарах и по написанию реферата/эссе. Всего должно быть 100 баллов максимум (100%).

Оценка «зачтено» автоматически ставится студенту, набравшему более 70 баллов, студенты, имеющие 50 баллов и более допускаются к сдаче зачета; студенты набравшие меньше 50 баллов к сдаче зачета допускаются только при отработке всех пропусков и пересдачи всех необходимых работ.

В самостоятельную работу студентов входит изучение специальной и периодической литературы, выполнение домашних заданий, в том числе с использованием компьютерной техники, выполнение курсовой работы и подготовка к ее защите. А также к самостоятельной работе студента относится подготовка к семинарам, контрольным работам в форме тестов или тематических заданий, выполнение домашних заданий, написание реферата (эссе), подготовка докладов, презентаций и выступлений на семинарах, участие в обсуждениях, дискуссиях и др.

Самостоятельная работа предусматривает:

подготовку к практическим занятиям, изучение необходимых разделов в конспектах, учебных пособиях и методических указаниях; работа со справочной литературой исправление ошибок, замечаний.

Самостоятельная работа в ходе аудиторных занятий предполагает: изучение и повторение теоретического материала по темам лекций (по конспектам и учебной литературе, методическим указаниям), выполнение индивидуальных творческих и исследовательских, аналитических работ.

Самостоятельная работа под контролем преподавателя предполагает подготовку конспектов, работа с методической литературой, подготовка к тестированию в интерактивной форме.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов предполагает подготовку к практическим занятиям, подготовку к контрольным работам, выполнение практических заданий, подготовку к тестированию в интерактивной форме; изучение необходимых разделов в конспектах, учебных пособиях и методических указаниях; работа со справочной литературой, работа с правовыми и законодательными актами; работу с электронными учебниками по дисциплине.

По данной дисциплине предусмотрены различные виды контроля результатов обучения: текущий контроль (еженедельная проверка выполнения заданий и работы с учебной литературой), периодический контроль (рубежные контроли) по каждой теме дисциплины, итоговый контроль в виде зачета.

### Приложение 3

#### Методические указания для студентов

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны научиться воспринимать сведения на слух, фиксировать информацию в виде записей в тетрадях, работать с письменными текстами, самостоятельно извлекая из них полезные сведения и оформляя их в виде тезисов, конспектов, систематизировать информацию в виде заполнения таблиц, составления схем. Важно научиться выделять главные мысли в лекции преподавателя либо в письменном тексте; анализировать явления; определять свою позицию к полученным на занятиях сведениям, четко формулировать ее; аргументировать свою точку зрения: высказывать оценочные суждения; осуществлять самоанализ. Необходимо учиться владеть устной и письменной речью; вести диалог; участвовать в дискуссии; раскрывать содержание изучаемой проблемы в монологической речи; выступать с сообщениями и докладами.

**Конспект лекции.** Смысл присутствия студента на лекции заключается во включении его в активный процесс слушания, понимания и осмысления материала, подготовленного преподавателем. Этому способствует конспективная запись полученной информации, с помощью которой в дальнейшем можно восстановить основное содержание прослушанной лекции.

Для успешного выполнения этой работы советуем:

- подготовить отдельные тетради для каждого предмета. Запись в них лучше вести на одной стороне листа, чтобы позднее на чистой странице записать дополнения, уточнения, замечания, а также собственные мысли. С помощью разноцветных ручек или фломастеров можно будет выделить заголовки, разделы, термины и т.д.
- не записывать подряд все, что говорит лектор. Старайтесь вначале выслушать и понять материал, а затем уже зафиксировать его, не упуская основных положений и выводов. Сохраняйте логику изложения. Обратите внимание на необходимость точной записи определений и понятий.
- оставить место на странице свободным, если не успели осмыслить и записать часть информации. По окончании занятия с помощью однокурсников, преподавателя или учебника вы сможете восстановить упущенное.
- уделять внимание грамотному оформлению записей. Научитесь графически ясно и удобно располагать текст: вычленять абзацы, подчеркивать главные мысли, ключевые слова, помещать выводы в рамки и т.д. Немаловажное значение имеет и четкая структура лекции, в которую входит план, логически выстроенная конструкция освещения каждого пункта плана с аргументами и доказательствами, разъяснениями и примерами, а также список литературы по теме.
- научиться писать разборчиво и быстро. Чтобы в дальнейшем не тратить время на расшифровку собственных записей, следите за аккуратностью почерка, не экономьте бумагу за счет уплотнения текста. Конспектируя, пользуйтесь общепринятыми сокращениями слов и условными знаками, если есть необходимость, то придумайте собственные сокращения.
- уметь быстро и четко переносить в тетрадь графические рисунки и таблицы. Для этих целей приготовьте прозрачную линейку, карандаш и резинку. Старайтесь как можно точнее скопировать изображение с доски. Если наглядный материал трудно воспроизводим в условиях лекции, то сделайте его словесное описание с обобщающими выводами.

- просмотреть свои записи после окончания лекции. Подчеркните и отметьте разными цветами фломастера важные моменты в записях. Исправьте неточности, внесите необходимые дополнения. Не тратьте время на переписывание конспекта, если он оказался не совсем удачным. Совершенствуйтесь, записывая последующие лекции.

**Презентация** – современный способ представления информации с использованием мультимедийных технологий.

Существует несколько вариантов презентаций.

- Презентация с выступлением докладчика
- Презентация с комментариями докладчика
- Презентация для самостоятельного просмотра, которая может демонстрироваться перед аудиторией без участия докладчика.

Подготовка презентации включает в себя несколько этапов:

#### 1. Планирование презентации

От ответов на эти вопросы будет зависеть всё построение презентации:

- каково предназначение и смысл презентации (демонстрация результатов научной работы, защита дипломного проекта и т.д.);
- какую роль будет выполнять презентация в ходе выступления (сопровождение доклада или его иллюстрация);
- какова цель презентации (информирование, убеждение или анализ);
- на какое время рассчитана презентация (короткое - 5-10 минут или продолжительное - 15-20 минут);
- каков размер и состав зрительской аудитории (10-15 человек или 80-100; преподаватели, студенты или смешенная аудитория).

#### 2. Структурирование информации

- в презентации не должна быть менее 10 слайдов, а общее их количество превышать 20 - 25.
- основными принципами при составлении презентации должны быть ясность, наглядность, логичность и запоминаемость;
- презентация должна иметь сценарий и четкую структуру, в которой будут отражены все причинно-следственные связи,
- работа над презентацией начинается после тщательного обдумывания и написания текста доклада, который необходимо разбить на фрагменты и обозначить связанные с каждым из них задачи и действия;
- первый шаг – это определение главной идеи, вокруг которой будет строиться презентация;
- часть информации можно перевести в два типа наглядных пособий: текстовые, которые помогут слушателям следить за ходом развертывания аргументов и графические, которые иллюстрируют главные пункты выступления и создают эмоциональные образы.
- сюжеты презентации могут разъяснять или иллюстрировать основные положения доклада в самых разнообразных вариантах.

Очень важно найти правильный баланс между речью докладчика и сопровождающими её мультимедийными элементами.

Для этого целесообразно:

- определить, что будет представлено на каждом слайде, что будет в это время говориться, как будет сделан переход к следующему слайду;
- самые важные идеи и мысли отразить и на слайдах и произнести словами, тогда как второстепенные – либо словами, либо на слайдах;
- информацию на слайдах представить в виде тезисов – они сопровождают подробное изложение мыслей выступающего, а не наоборот;
- для разъяснения положений доклада использовать разные виды слайдов: с текстом, с таблицами, с диаграммами;
- любая презентация должна иметь собственную драматургию, в которой есть:

«завязка» - пробуждение интереса аудитории к теме сообщения (яркий наглядный пример);

«развитие» - демонстрация основной информации в логической последовательности (чередование текстовых и графических слайдов);

«кульминация» - представление самого главного, нового, неожиданного (эмоциональный речевой или иллюстративный образ);

«развязка» - формулирование выводов или практических рекомендаций (видеоряд).

### 3. Оформление презентации

Оформление презентации включает в себя следующую обязательную информацию:

Титульный лист

- представляет тему доклада и имя автора (или авторов);
- на защите курсовой или дипломной работы указывает фамилию и инициалы научного руководителя или организации;
- на конференциях обозначает дату и название конференции.

План выступления

- формулирует основное содержание доклада (3-4 пункта);
- фиксирует порядок изложения информации;

Содержание презентации

- включает текстовую и графическую информацию;
- иллюстрирует основные пункты сообщения;
- может представлять самостоятельный вариант доклада;

Завершение

- обобщает, подводит итоги, суммирует информацию;
- может включать список литературы к докладу;
- содержит слова благодарности аудитории.

### 4. Дизайн презентации

Текстовое оформление

- Не стоит заполнять слайд слишком большим объемом информации - лучше всего запоминаются не более 3-х фактов, выводов, определений.

- Оптимальное число строк на слайде – 6 -11.

- Короткие фразы запоминаются визуально лучше. Пункты перечней не должны превышать двух строк на фразу.

- Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде

- Если текст состоит из нескольких абзацев, то необходимо установить крас-ную строку и интервал между абзацами.

- Ключевые слова в информационном блоке выделяются цветом, шрифтом или композиционно.

- Информацию предпочтительнее располагать горизонтально, наиболее важную - в центре экрана.

- Не следует злоупотреблять большим количеством предлогов, наречий, прилагательных, вводных слов.

- Цифровые материалы лучше представить в виде графиков и диаграмм – таблицы с цифровыми данными на слайде воспринимаются плохо.

- Необходимо обратить внимание на грамотность написания текста. Ошибки во весь экран производят неприятное впечатление

Шрифтовое оформление

- Шрифты без засечек (Arial, Tahoma, Verdana) читаются легче, чем гротески. Нельзя смешивать различные типы шрифтов в одной презентации.

- Шрифтовой контраст можно создать посредством размера шрифта, его толщины, начертания, формы, направления и цвета;

- Для заголовка годится размер шрифта 24-54 пункта, а для текста - 18-36 пунктов.



- Курсив, подчеркивание, жирный шрифт используются ограниченно, только для смыслового выделения фрагментов текста.

- Для основного текста не рекомендуются прописные буквы.

#### Цветовое оформление

- На одном слайде не используется более трех цветов: фон, заголовок, текст.

- Цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать – текст должен хорошо читаться, но не резать глаза.

- Для фона предпочтительнее холодные тона.

- Существуют не сочетаемые комбинации цветов. Об этом можно узнать в специальной литературе.

- Черный цвет имеет негативный (мрачный) подтекст. Белый на черном читается плохо.

- Если презентация большая, то есть смысл разделить её на части с помощью цвета – разный цвет способен создавать разный эмоциональный настрой.

- Нельзя выбирать фон, который содержит активный рисунок.

#### Композиционное оформление

- Следует соблюдать единый стиль оформления. Он может включать определенный шрифт (гарнитура и цвет), фон цвета или фоновый рисунок, декоративный элемент небольшого размера и т.д.

- Не приемлемы стили, которые будут отвлекать от презентации.

- Крупные объекты в композиции смотрятся неважно.

- Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должна преобладать над основной (текстом и иллюстрацией).

- Для серьезной презентации отбираются шаблоны, выполненные в деловом стиле.

#### Анимационное оформление

- Основная роль анимации – дозирования информации. Аудитория, как правило, лучше воспринимает информацию порциями, небольшими зрительными фрагментами.

- Анимация используется для привлечения внимания или демонстрации развития какого-либо процесса

- Не стоит злоупотреблять анимационными эффектами, которые отвлекают от содержания или утомляют глаза читающего.

- Особенно нежелательно частое использование таких анимационных эффектов как вылет, вращение, волна, побуквенное появление текста.

#### Звуковое оформление

- Музыкальное сопровождение призвано отразить суть или подчеркнуть особенности темы слайда или всей презентации, создать определенный эмоциональный настрой.

- Музыку целесообразно включать тогда, когда презентация идет без словесного сопровождения.

- Звуковое сопровождение используется только по необходимости, поскольку даже фоновая тихая музыка создает излишний шум и мешает восприятию содержания.

- Необходимо выбрать оптимальную громкость, чтобы звук был слышан всем слушателем, но не был оглушительным.

#### Графическое оформление

- Рисунки, фотографии, диаграммы призваны дополнить текстовую информацию или передать её в более наглядном виде.

- Нельзя представлять рисунки и фото плохого качества или с искаженными пропорциями.

- Желательно, чтобы изображение было не столько фоном, сколько иллюстрацией, равной по смыслу самому тексту, чтобы помочь по-новому понять и раскрыть его.

- Следует избегать некорректных иллюстраций, которые неправильно или двусмысленно отражают смысл информации.

- Необходимо позаботиться о равномерном и рациональном использовании пространства на слайде: если текст первичен, то текстовый фрагмент размещается в левом верхнем углу, а графический рисунок внизу справа и наоборот.

- Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Подписи к картинкам лучше выполнять сбоку или снизу, если это только не название самого слайда.

- Если графическое изображение используется в качестве фона, то текст на этом фоне должен быть хорошо читаем.

#### Таблицы и схемы

- Не стоит вставлять в презентацию большие таблицы – они трудны для восприятия. Лучше заменить их графиками, построенными на основе этих таблиц.

- Если все же таблицу показать надо, то следует оставить как можно меньше строк и столбцов, отобрав и разместив только самые важные данные.

- При использовании схем на слайдах необходимо выравнивать ряды блоков схемы, расстояние между блоками, добавить соединительные схемы при помощи инструментов Автофигур,

- При создании схем нужно учитывать связь между составными частями схемы: если они равнозначны, то заполняются одним шрифтом, фоном и текстом, если есть первостепенная информация, то она выделяется особым способом с помощью организационных диаграмм.

#### Аудио и видео оформление

- Видео, кино и теле материалы могут быть использованы полностью или фрагментарно в зависимости от целей, которые преследуются.

- Продолжительность фильма не должна превышать 15-25 минут, а фрагмента – 4-6 минут.

- Нельзя использовать два фильма на одном мероприятии, но показать фрагменты из двух фильмов вполне возможно.

**Подготовка к зачёту / экзамену.** Готовиться к зачёту / экзамену нужно заранее и в несколько этапов. Для этого:

- Просматривайте конспекты лекций сразу после занятий. Это поможет разобраться с непонятными моментами лекции и возникшими вопросами, пока еще лекция свежа в памяти.

- Бегло просматривайте конспекты до начала следующего занятия. Это позволит «освежить» предыдущую лекцию и подготовиться к восприятию нового материала.

- Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала.

Непосредственно при подготовке:

- Упорядочьте свои конспекты, записи, задания.

- Прикиньте время, необходимое вам для повторения каждой части (блока) материала, выносимого на зачет.

- Составьте расписание с учетом скорости повторения материала, для чего

- Разделите вопросы для зачёта / экзамена на знакомые (по лекционному курсу, семинарам, конспектированию), которые потребуют лишь повторения и новые, которые придется осваивать самостоятельно. Начните с тем хорошо вам известных и закрепите их с помощью конспекта и учебника. Затем пополните свой теоретический багаж новыми знаниями, обязательно воспользовавшись рекомендованной литературой.