

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
общего языкознания и стилистики
проф. д.ф.н. Чарыкова О.Н.



04.04.2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.06 Коммуникативные технологии профессионального общения

1. Код и наименование специальности:

37.05.02 Психология служебной деятельности

2. Специализация: психологического обеспечения служебной деятельности в экстремальных условиях

3. Квалификация (степень) выпускника: психолог

4. Форма образования: очная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:
кафедра общего языкознания и стилистики

6. Составители программы: Розенфельд Марьяна Яковлевна, кандидат филологических наук, доцент

7. Рекомендована: научно-методическим советом филологического факультета 19 мая 2022 года, протокол № 9

8. Учебный год: 2022/2023

Семестр(-ы): 2

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цель изучения учебной дисциплины: заложить основы культуры устного и письменного профессионального общения; закрепить и расширить знания студентов в области культуры речи; сформировать коммуникативную компетенцию в деловой коммуникации.

Основными задачами учебной дисциплины являются:

- 1) сформировать знание основ профессионального общения; основ теории коммуникации;
- 2) закрепить и расширить знание норм культуры речи, системы функциональных стилей, правил русского речевого этикета;
- 3) развить навыки владения официально-деловым стилем русского литературного языка
- 4) развить коммуникативные способности, сформировать психологическую готовность эффективно взаимодействовать с партнером по общению в разных ситуациях делового общения, соблюдать законы эффективного общения.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина «Коммуникативные технологии профессионального общения» относится к обязательной части блока Б1.

Дисциплина «Коммуникативные технологии профессионального общения» опирается на знания в области культуры речи и современного русского языка, полученные студентами в средней общеобразовательной школе. Студенты должны владеть данными знаниями как минимум на удовлетворительном уровне.

Приступая к изучению данной дисциплины, обучающиеся должны иметь теоретическую и практическую подготовку по русскому языку и культуре речи, по основам теории и практики коммуникации. У обучающихся должны быть сформированы элементы следующих компетенций:

– Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4) – в части **знаний** теоретического аппарата коммуникативных дисциплин, норм современного русского языка, системы функциональных стилей современного русского языка; **умений** логически верно и аргументированно строить устную и письменную речь, выбирать стиль профессионального общения; **владения** нормами литературного языка, законами эффективного общения.

Учебная дисциплина «Коммуникативные технологии профессионального общения» является предшествующей для следующих дисциплин: «Психология труда», «Психологическое обеспечение служебной деятельности», «Профессиональная этика и служебный этикет», «Психология конфликта».

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
УК-4	Способен	УК-4.2	Использует информационно-	знать: теоретический аппарат дисциплины, систему

осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3	коммуникативные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.	функциональных стилей современного русского языка, виды норм, основы культуры профессионального общения уметь: логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; выбирать стиль профессионального общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами владеть: нормами русского литературного языка, законами эффективного общения; умением вести деловую переписку и общаться с партнерами, адаптируя речь и стиль к ситуациям взаимодействия
	УК-4.4	Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке	
	УК-4.6.	Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения	

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.(в соответствии с учебным планом) — 2 ЗЕТ/ 72.

Форма промежуточной аттестации (зачет/экзамен) зачет.

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	Всего	По семестрам		
		2 семестр		
Аудиторные занятия	48	48		
в том числе:				
лекции	16	16		

	практические	32	32		
	лабораторные				
Самостоятельная работа		24	24		
в том числе: курсовая работа (проект)					
Форма промежуточной аттестации <i>зачёт</i>					
Итого:		72	72		

13.1 Содержание дисциплины:

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК *
1. Лекции			
1.1	Понятие делового общения. Этикет в деловом общении.	1. Особенности делового общения. 2. Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, телефонный разговор. 3. Служебный этикет. 5. Этикет телефонного разговора. 4. Национальные особенности делового этикета.	--
1.2.	Речевое воздействие в деловом общении. Законы эффективного общения.	1. Понятие речевого воздействия. Вербальное и невербальное воздействие. 2. Способы речевого воздействия. 3. Имидж как средство речевого воздействия. 4. Законы эффективного общения.	Онлайн-курс «Основы речевого воздействия». М.Я. Розенфельд https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1653
1.3.	Деловая риторика.	1. Из истории риторики. Риторика в России. 2. Понятие публичной речи. 3. Устный текст и письменный текст, их особенности. 4. Оратор и его аудитория. 5. Основные требования к публичной речи. Словесное оформление публичного выступления.	--
1.4.	Конфликт в деловом	1. Понятие конфликта. Виды конфликтов.	

	общении	<ol style="list-style-type: none"> 2. Принципы бесконфликтного общения. 3. Принцип вежливости в общении. 	
	Функциональные стили современного русского языка	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие функционального стиля. 2. Научный стиль 3. Официально-деловой стиль. 4. Публицистический стиль. 5. Художественно-беллетристический стиль. 6. Разговорный стиль. 7. Церковно-религиозный стиль. 	Онлайн-курс «Русский язык для устной и письменной коммуникации» М.Я. Розенфельд. Раздел «Функциональные стили современного русского языка» https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=10344#section-3
1.5.	Культура речи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие культуры речи. Аспекты культуры речи. 2. Нормативный аспект культуры речи. 	Онлайн-курс «Русский язык для устной и письменной коммуникации» М.Я. Розенфельд. Раздел «Культура речи» https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=10344#section-3
2. Практические занятия			--
2.1	Деловая риторика.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности публичных выступлений разных видов. 2. Информационное выступление. 3. Протоколно-этикетное выступление. 4. Убеждающее выступление 	
2.2	Официально-деловой стиль в письменной речи.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Официально-деловой стиль, его особенности, сфера употребления. 2. Языковые формулы официальных 	Онлайн-курс «Русский

		<p>документов.</p> <p>3. Приемы унификации языка служебных документов.</p> <p>4. Язык и стиль распорядительных документов.</p> <p>5. Язык и стиль коммерческой корреспонденции.</p> <p>6. Язык и стиль инструктивно-методических документов.</p>	<p>язык для устной и письменной коммуникации» М.Я. Розенфельд. Раздел «Функциональные стили современного русского языка»»https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=10344#section-3</p>
2.3.	Культура речи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Орфоэпические нормы русского языка. 2. Лексические нормы русского языка. 3. Морфологические нормы русского языка. 4. Синтаксические нормы русского языка 	<p>Онлайн-курс «Русский язык для устной и письменной коммуникации» М.Я. Розенфельд. Раздел «Культура речи. Нормативный аспект культуры речи». https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=10344#section-3</p>

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1	Понятие делового общения. Этикет в деловом общении.	2			2	4

2	Речевое воздействие в деловом общении. Законы эффективного общения.	2			2	4
3	Деловая риторика.	4	10		2	16
4	Конфликт в деловом общении	2			2	4
5	Функциональные стили современного русского языка	4			4	8
6	Официально-деловой стиль в письменной речи.		8		6	14
7	Культура речи	2	14		6	22
	Итого:	16	32		24	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

(рекомендации обучающимся по освоению дисциплины: указание наиболее сложных разделов, работа с конспектами лекций, презентационным материалом, рекомендации по выполнению курсовой работы, по организации самостоятельной работы по дисциплине и др)

Студенты знакомятся с теоретическим материалом в процессе лекционного курса, самостоятельно прорабатывают и усваивают теоретические знания с использованием рекомендуемой учебной литературы, учебно-методических пособий, согласно указанному списку.

Методические указания по подготовке студента к практическому занятию.

1. Ознакомиться с планом занятия.
2. Прочитать рекомендуемую учебную литературу. Подготовить тезисный план ответа на практическом занятии.
3. Выполнить необходимые практические задания.
4. Записать проблемные вопросы, которые вы считаете необходимым задать преподавателю для полного освоения материала..

Самостоятельная работа студентов по учебной дисциплине «Коммуникативные технологии профессионального общения» предполагает изучение и конспектирование рекомендуемой преподавателем литературы по вопросам семинарских и практических занятий (приведены выше), а также самостоятельное освоение понятийного аппарата и подготовку к текущей аттестации.

Текущая аттестация обеспечивает проверку освоения учебного материала, приобретения знаний, умений и навыков в процессе аудиторной и самостоятельной работы студентов, формирования универсальной (УК-4) компетенции.

Текущие аттестации включают в себя решение ситуационных задач, выполнение практических заданий, а также публичные выступления.

Планирование и организация текущей аттестации осуществляется в соответствии с содержанием рабочей программы и календарно-тематическим планом. Текущая аттестация является обязательной, ее результаты оцениваются в балльной системе и по решению кафедры могут быть учтены при промежуточной аттестации обучающихся.

Формой промежуточной аттестации знаний, умений и навыков обучающихся является устный зачёт.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом их индивидуальных психофизических особенностей и в соответствии с индивидуальной программой реабилитации. На лекционных занятиях и лабораторных занятиях при необходимости допускается присутствие ассистента, а так же, сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачёте может быть увеличено. Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации (например, с использованием программ-синтезаторов речи), а так же использование на лекциях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). На лекционных занятиях и практических занятиях при необходимости допускается присутствие ассистента. Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата с учетом состояния их здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно. На лекционных занятиях и лабораторных занятиях при необходимости допускается присутствие ассистента. Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура экзамена может быть реализована дистанционно.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины (список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций / А.Н. Мунин. – 3-е изд. – Москва : ФЛИНТА, 2016. – 376 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389 (дата обращения: 13.01.2021). – ISBN 978-5-9765-0125-6. – Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
2	Ипполитова Н. А. Русский язык и культура речи / Н.А. Ипполитова. – Москва : Проспект, 2015. – 440 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=251978 (дата обращения: 13.01.2021) – Текст : электронный.
3	Кузнецов, И. Н. Риторика, или Ораторское искусство : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 431 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00696-9 ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117680 (дата обращения: 13.01.2021) – Текст : электронный.

4	Рудакова А. В. Практикум-справочник по русскому языку и культуре речи: учебно-метод. пособие для вузов / А.В.Рудакова, Н. А. Козельская. – Изд.5, перераб. – Воронеж: Истоки, 2018. – 56 с.
---	---

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)*:

№ п/п	Ресурс
7.	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – (http // www.lib.vsu.ru/)
8.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» http:// biblioclub.ru/
9.	ЭУК по дисциплине «Русский язык для устной и письменной коммуникации». Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=10344 ЭУК по дисциплине «Основы речевого воздействия» Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=1653

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы (учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных) работ и др.)

№ п/п	Источник
1.	Коробейникова, А.А. Речевая служебная культура : практикум / А.А. Коробейникова. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. – 172 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=330545 (дата обращения: 13.01.2021). – ISBN 978-5-7410-1181-2. – Текст : электронный.
2.	Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. – 269 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404 (дата обращения: 13.01.2021). – Библиогр.: с. 4-5. – ISBN 978-5-4475-8307-1. – Текст : электронный.

17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы (при необходимости)

При реализации дисциплины используются следующие образовательные технологии: логическое построение дисциплины, установление межпредметных связей, обозначение теоретического и практического компонентов в учебном материале, актуализация личного и учебно-профессионального опыта обучающихся. Применяются разные типы лекций (вводная, обзорная, информационная, проблемная), практических занятий (проблемные, дискуссионные, занятия-практикумы и др.). На занятиях используются следующие интерактивные формы: групповое обсуждение, метод case-stady (анализ и решение профессиональных ситуационных задач), работа в микрогруппах.

Применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии в части освоения материала лекционных, практических занятий, самостоятельной работы по отдельным разделам дисциплины, прохождения текущей и промежуточной аттестации. В частности, студенты используют электронные ресурсы портала «Электронный университет ВГУ» – Moodle:URL:<http://www.edu.vsu.ru/>, а именно электронный курс «Частная психодиагностика» (URL:<https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=7444>).

Для реализации учебной дисциплины используются следующие информационные технологии, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы:

Аппаратно-программный психодиагностический комплекс «Мультипсихометр». Контракт № 3010-07/44-20 от 29.06.2020 с ООО «РУССКИЙ ИНТЕГРАТОР» (Воронеж); бессрочный.

Программный комплекс «Psychometric Expert–9 Practic+ версии» на CD (дистрибутив) (на 15 пользователей). Контракт № 3010-07/41-20 от 23.06.2020 с ООО «РУССКИЙ ИНТЕГРАТОР» (Воронеж), неисключительные (пользовательские) лицензионные права, бессрочная лицензия.

Прикладной пакет программ статистического анализа данных (начального уровня) Statistica Basic Academic 13.0 for Windows Ru (локальная версия на 15 пользователей). Контракт № 3010-07/41-20 от 23.06.2020 с ООО «РУССКИЙ ИНТЕГРАТОР» (Воронеж), бессрочная лицензия для локальной установки.

Прикладной пакет программ статистического анализа данных (углубленного уровня) Statistica Ultimate Academic 13.0 for Windows Ru (локальная версия на 11 пользователей). Контракт № 3010-07/41-20 от 23.06.2020 с ООО «РУССКИЙ ИНТЕГРАТОР» (Воронеж), бессрочная лицензия для локальной установки.

Неисключительная лицензия на ПО Microsoft Office ProPlus 2019 RUS OLP NL Acdmс. Договор №3010-16/24-19 от 01.04.2019 с ООО «БалансСофт Проекты» (Ульяновск); бессрочный.

WinPro 8 RUS Upgrd OLP NL Acdm. Договор №3010-07/37-14 от 18.03.2014 с ООО «Перемена» (Воронеж); бессрочная лицензия.

Программы для ЭВМ МойОфис Частное Облако. Лицензия Корпоративная на пользователя для образовательных организаций. Договор №3010-15/972-18 от 08.11.2018 с АО «СофтЛайн Трейд» (Москва); лицензия бессрочная.

Справочная правовая система «Консультант Плюс» для образования, версия сетевая. Договор о сотрудничестве №14-2000/RD от 10.04.2000 с АО ИК «Информсвязь-Черноземье» (Воронеж); бессрочный.

Справочная правовая система «Гарант – Образование», версия сетевая. Договор о сотрудничестве №4309/03/20 от 02.03.2020 с ООО «Гарант-Сервис» (Воронеж); бессрочный.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

(при использовании лабораторного оборудования указывать полный перечень, при большом количестве оборудования можно вынести данный раздел в приложение к рабочей программе)

Мультимедийная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типов, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (г. Воронеж, проспект Революции, д. 24, ауд. 312): специализированная мебель, мобильный комплекс интерактивного презентационного оборудования с дистанционным управлением IQBoard DVT TN082 82"/, проектор VPL-EX435/STWP-06/1/, ноутбук HP Probook 450 G6

Лаборатория практической психологии для проведения занятий семинарского типа, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (г. Воронеж, проспект Революции, д. 24, ауд. 307/4): специализированная мебель, профессиональный компьютерный полиграф (ПКП) «Диана-04» в базовой комплектации с креслом для полиграфического обследования СКО-02; оборудование для проведения психодиагностического исследования – программ-

ный комплекс «Psychometric Expert–9 Practic+ версии»; аппаратно-программный психодиагностический комплекс «Мультисихометр»; компьютерные психодиагностические методики (Методика экспресс-диагностики Мороз, Методика экспресс-диагностики Сигнал, Психосемантическая диагностика скрытой мотивации (ПДСМ), Ко-терапевтическая система Келли-98, Комплексная социально-психологическая диагностика группы и др.), устройство психофизиологического тестирования «Психофизиолог» УПФТ-1/30-«Психофизиолог», комплект для комплексной аудиовизуальной стимуляции «Профессиональный», аппарат психоэмоциональной коррекции АПЭК-6, цветодинамический проектор «Плазма-250», аппарат аудиовизуальной стимуляции типа «Voyager», прибор биологической обратной связи «Релана»; 1 компьютер Intel Celeron CPU; ноутбук Dell Inspiration, ноутбук ASUS X51RL, ноутбук HP Probook 450 G6; принтер HP Laser Jet 1300; сканер Hewlett Packard, экран для проектора.

Компьютерный класс (кабинет информационных технологий №1) для проведения индивидуальных и групповых консультаций, аудитория для самостоятельной работы, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (г. Воронеж, проспект Революции, д. 24, ауд. 301/1): специализированная мебель, 11 компьютеров (CORE I5-8400 / B365M PRO4 / DDR4 8GB / SSD 480GB / DVI / HDMI / VGA / 450Вт / Win10pro / GW2480), интерактивная панель Lumien, 65", МФУ лазерное HP LaserJet Pro M28w(W2G55A)

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Понятие делового общения. Этикет в деловом общении.	УК-4	УК-4.2	Устный опрос
2.	Речевое воздействие в деловом общении. Законы эффективного общения.	УК-4	УК-4.2	Устный опрос
3.	Деловая риторика.	УК-4	УК-4.4 УК-4.6.	Практико-ориентированное задание. Устный опрос
4.	Конфликт в деловом общении	УК-4	УК-4.4	Ситуационная задача

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
5.	Функциональные стили современного русского языка	УК-4	УК-4.3	Практико-ориентированное задание
6.	Официально-деловой стиль в письменной речи.	УК-4	УК-4.3	Практико-ориентированное задание
7.	Культура речи	УК-4	УК-4.6	Практико-ориентированное задание
8.				
Промежуточная аттестация форма контроля -- зачёт				Перечень вопросов

20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Комплект вопросов для устного опроса

1. Особенности делового общения.
2. Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, телефонный разговор.
3. Служебный этикет.
4. Национальные особенности делового этикета.

1. Понятие речевого воздействия. Вербальное и невербальное воздействие.
2. Способы речевого воздействия.
3. Имидж как средство речевого воздействия.
4. Законы эффективного общения.

1. Из истории риторики. Риторика в России.
2. Понятие публичной речи.
3. Устный текст и письменный текст, их особенности.
4. Основные требования к публичной речи.
5. Словесное оформление публичного выступления

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ дан развёрнуто, полно, студент демонстрирует знание категориального аппарата дисциплины, понимание теоретических основ

оценка «хорошо» выставляется студенту, если в ответе допущено не более двух фактических ошибок, ответ дан полно, студент владеет категориальным аппаратом дисциплины, её теоретическими основами

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если при ответе им допущены 2-4 фактические ошибки, присутствуют речевые ошибки
оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он допускает более 4 фактических ошибок в ответе, речевые ошибки, не ориентируется в категориальном аппарате дисциплины.

Практико-ориентированное задание

Подготовьте протольно-этикетное выступление на одну из следующих тем

1. Поздравление коллектива компании с пятилетием работы
2. Самопрезентация – визитная карточка фирмы
3. Самопрезентация – визитная карточка лица

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если в публичном выступлении допущено не более 3 ошибок;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если в публичном выступлении допущено не более 5 ошибок

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если в публичном выступлении допущено не более 7 ошибок

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если в публичном выступлении допущено более 7 ошибок

Практико-ориентированное задание

1. Отметьте слова, ударение в которых падает на последний слог.

- а) бармен, начала, включит;
- б) газопровод, квартал, договор;
- в) жалюзи, задал, позвонит.

2. Твердый или мягкий согласный звук обозначает подчеркнутая буква (над согласными, обозначающими мягкие звуки, поставьте знак мягкости □)?

Вестерн, кларнет, бестселлер, менеджер, брюнет, темп, бутерброд, бизнесмен, свитер, термос.

3. В каком ряду все слова мужского рода?

- а) мозоль, шампунь, табель;
- б) трюфель, Осло, рикша;
- в) левша, аэрозоль, Сухуми.

4. В каком ряду все слова среднего рода?

- а) Токио, каре, ралли;
- б) визави, Осло, сопрано;
- в) бистро, виски, портмоне.

5. Образуйте литературную форму множественного числа именительного падежа от существительных.

бухгалтер _____
пропуск _____
договор _____
инженер _____
профессор _____
кондуктор _____
инспектор _____

6. Отметьте слова, которые в форме родительного падежа множественного числа имеют нулевое окончание.

Ботинок, носок, помидор, грузин, килограмм, бурят, макароны, сапог, якут, солдат, полотенце, яблоня.

оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он допустил в задании не более 1 ошибки. некорректно исправил или пропустил до 3 ошибок

оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он допустил в задании от 2-3 ошибки.

оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он допустил в задании 4-5 ошибок

оценка «неудовлетворительно» - более 5 ошибок.

Практико-ориентированное задание

Исправьте текстовые ошибки, взятые из деловых документов

Эти данные позволили автору основать следующие выводы и высказывания.

Необходимо ещё раз обсчитать все данные.

Прошу оплатить стоимость двух диодов для их замены согласно счёта.

Убедительно прошу Вас для сохранения достигнутого уровня обучения в техническом лицее выделить ему компьютерный класс.

Изучая проблемы городского транспорта, учёными были получены интересные результаты.

Это показывает о том что мы терпимо относимся к недостаткам.

В наше предприятие приглашены на работу молодые специалисты.

Согласно вашей просьбы направляем вам документы, необходимые для подписания договора.

Мне было отказано под благоприятным предлогом.

Был провозглашён приговор суда.

Это достигалось самыми неудобными средствами.

Выступивший на собрании заместитель директора доцент Иванова объяснила суть дела.

Выводы комиссии обоснованные и справедливые.

Гражданка Сидорова Н.Ф. обратилась с заявлением о разводе брака.

Пишите ваши инициалы полностью.

Теперь мы будем сотрудничать на основе равного паритета.

Выдуманная вами фикция не поможет вам.

Президент подписал вето о повышении минимального размера оплаты труда.

Президент был удостоен премией.

Он отметил о том, что подчинённые его недооценивают.

Вопреки ожидания встреча не состоялась.

Заведующий кафедры взял слово.

Частично доставленные заготовки зубчатых колёс не имеют маркировки и свидетелей.

Срок выполнения задания может быть пролонгирован.

Командировочный прибыл в указанное время.

Задание выполнено согласно распоряжения директора.

Заявление Сергея Ремчук не было подписано.

Изменение графика отпусков работников отдела нежелательное.

Депутат встретился с шестьдесят шестью рабочими завода.

Проработав всего два месяца, у него возникли осложнения с начальником цеха.

Директор завода отметил о важности поставленной проблемы.

Для определения фонда оплаты в конце года уточняются расценки на продукцию.

оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он некорректно исправил или пропустил до 3 ошибок

оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он некорректно исправил или пропустил от 4 до 6 ошибок

оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он некорректно исправил или пропустил от 7 до 10 ошибок

оценка «неудовлетворительно» - более 10 ошибок.

Ситуационная задача

Приведите примеры приёмов речевого воздействия, используемых персонажами

Какие коммуникативные ошибки (на вербальном и невербальном уровне) допущены персонажами?

Ситуация:

Женщина – персонаж А

Мужчина – персонаж Б

Текст

Как я успокоила генерального директора
(из устного выступления)

По роду работы мне часто приходится разговаривать с людьми по телефону. Разговоры получаются разные, и люди звонят разные – и мужчины, и женщины. Но особую категорию собеседников я определила для себя как «мужчина-руководитель в гневе». Неважно, чем этот гнев был вызван, разговаривать с ними достаточно тяжело. А уж договориться до чего-то еще тяжелее. Один случай мне запомнился особенно.

Позвонивший господин был очень зол, явно неадекватен (то ли погода в тот день была неблагоприятная?). В начале любого разговора я всегда здороваюсь и называю свое имя. В этот раз мне не дали сделать ни того, ни другого. Без всякого приветствия мужчина начал орать. Сначала было очень трудно разобраться в сути его претензии, но потом я поняла, что он недоволен тем, что к нему не приехал вовремя рекламный представитель. Наш диалог я не помню в подробностях, но коротко все звучало так:

- Я генеральный директор такой-то фирмы!!! (Не представляясь.) Я серьезный, занятой человек, вынужден ждать! (И т.д., и т.п.)

Я робко пыталась вставить хоть слово, но это мне удалось только через какое-то время. Я представилась и попросила назвать его свое имя, так как человек, называя вам свое имя, уже приоткрывает часть себя. И потом люди любят звук собственного имени. Я повторила его имя и еще раз спокойно уточнила причину звонка, правильно ли я его поняла. Стараясь говорить очень ровно, короткими фразами, я дала понять, что очень сожалею о том, что такой занятой и серьезный человек вынужден терять свое драгоценное время. Я уверила его в том, что немедленно свяжусь с тем, кого он так долго ждет, выясню причину нерасторопности и обязательно позвоню ему и сообщу о времени прихода представителя. При этом все время старалась говорить не просто спокойно, но даже почти тихо, чтобы он прислушивался к моим словам. И он постепенно успокаивался, что стало понятно в течение нашего дальнейшего разговора. Когда я поняла, что он успокоился, стал меня слушать, даже позволила себе немного пошутить. Он засмеялся, и стало ясно, что несчастный рекламный представитель больше не рискует жизнью, начальству звонить тоже не будут (а бывает и такое), а я в очередной раз вздохну с облегчением.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если в выполнении ситуационной задачи допущено не более 1 ошибки;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если в выполнении ситуационной задачи допущено не более 3 ошибок;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если в выполнении ситуационной задачи допущено не более 5 ошибок;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если в выполнении ситуационной задачи допущено более 5 ошибок.

20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Комплект вопросов к зачёту

1	Понятие делового общения. Виды делового общения.
2	Национальные особенности делового общения.
3	Служебный этикет.
4	Русский речевой этикет.
5	Речевое воздействие в деловом общении
6	Законы эффективного общения.
7	Конфликт в деловом общении.
8	Основные требования к публичному выступлению.
9	Особенности убеждающего выступления: цель, форма, структура, речевое оформление.
10	Особенности информационного выступления: цель, форма, структура, особенности исполнения.
11	Особенности протокольно-этикетной речи: цель, форма, сфера употребления, правила построения.
12	Стилистическая система современного русского языка. Краткая характеристика стилей. Понятие функционального стиля.
13	Официально-деловой стиль. Сфера употребления. Языковые приметы.
14	Понятие культуры речи. Аспекты культуры речи.
15	Нормативный аспект культуры речи. Понятие нормы, её черты.
16	Виды норм

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ дан развёрнуто, полно, студент демонстрирует знание категориального аппарата дисциплины, понимание теоретических основ

оценка «хорошо» выставляется студенту, если в ответе допущено не более двух фактических ошибок, ответ дан полно, студент владеет категориальным аппаратом дисциплины, её теоретическими основами

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если при ответе им допущены 2-4 фактические ошибки, присутствуют речевые ошибки

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он допускает более 4 фактических ошибок в ответе, речевые ошибки, не ориентируется в категориальном аппарате дисциплины.

Для оценивания результатов обучения на зачете используется – *зачтено /не зачтено*).

Зачетная оценка складывается из оценок, полученных студентом за задания текущих аттестаций (30%), оценок, полученных за аудиторную работу в семестре

(20%), а также оценки, полученной за ответы на вопросы к зачёту (50%). Во время зачёта студент получает два вопроса из перечня, зачёт проходит в устной форме.

20.3 Фонд оценочных средств сформированности компетенций студентов, рекомендуемый для проведения диагностических работ:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.2 Использует информационно-коммуникативные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке

УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.

УК-4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке

УК-4.6 Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения

знать: теоретический аппарат дисциплины, систему функциональных стилей современного русского языка, виды норм, основы культуры профессионального общения

уметь: логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; выбирать стиль профессионального общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами

владеть: нормами русского литературного языка, законами эффективного общения; умением вести деловую переписку и общаться с партнерами, адаптируя речь и стиль к ситуациям взаимодействия

Перечень заданий для проверки сформированности компетенции:

1) тестовые задания (закрытого типа среднего уровня сложности):

ЗАДАНИЕ 1. Выберите правильные варианты ответа:

В научной дискуссии важно избегать возникновения речевых и смысловых коммуникативных барьеров. Для этого необходимо:

- **исключать двусмысленность сказанного**
- **следить за логикой изложения мысли – своей и собеседника**
- **следить за ясностью и четкостью речи**
- использовать сугубо узкопрофессиональную терминологию, потенциально непонятную собеседнику

ЗАДАНИЕ 2. Укажите неверное утверждение:

- Деловое письмо должно кратко и логически последовательно излагать существо дела
- Рекламационное письмо содержит претензию
- **В рекламационном письме содержится информация рекламного характера**

ЗАДАНИЕ 3. Выберите правильный вариант ответа:

Построение аргументации, при котором излагаются либо только аргументы «за», либо только аргументы «против» – это

- двусторонняя аргументация
- дедуктивная аргументация
- **односторонняя аргументация**

ЗАДАНИЕ 4. Выберите правильный вариант продолжения фразы:

Жесткая публичная критика ...

- является эффективным средством стимулирования собеседника к работе над своими ошибками и выстраивания гармоничных деловых отношений
- **неэффективна, поскольку болезненно воспринимается критикуемым**
- эффективна в качестве демонстрации того, как будет оценено подобное нарушение правил

ЗАДАНИЕ 5. Выберите правильный вариант продолжения фразы:

В рамках делового общения критиковать личные качества собеседника

- допустимо всегда, так как это дает ему возможность работать над собой и понять причину ошибки
- недопустимо ни в каком случае
- **в отдельных случаях допустимо критиковать лишь конкретные действия собеседника**

ЗАДАНИЕ 6. Выберите правильный вариант ответа:

Фраза, которая соответствует принципам бесконфликтного общения, – это

- Почему Вы на меня кричите?
- Что Вы себе позволяете!
- **Вас расстроило, что я не сделал это задание в срок?**

ЗАДАНИЕ 7. Что из перечисленного ниже НЕ является условием эффективного общения?

- Настроенность на тему общения
- Знание фактического материала обсуждаемой темы
- **Установка на конфликт**
- Знание норм речевого этикета и правил речевого общения

ЗАДАНИЕ 8. Выберите правильные варианты ответа:

Основные принципы бесконфликтного общения – это

- **принцип терпимости к собеседнику**
- принцип коммуникативного доминирования
- **принцип уважения к собеседнику**

ЗАДАНИЕ 9. Выберите верное утверждение в рамках сотрудничества как выигрышной модели поведения в конфликте:

- В целях достижения коммуникативного лидерства следует создать повод для обострения отношений.
- **Необходимо пытаться адаптироваться к коммуникативным особенностям собеседника.**
- Чтобы выйти из конфликтной ситуации, нужно уступить оппоненту.

ЗАДАНИЕ 10. Выберите правильный вариант ответа:

Построение последовательности аргументов, при котором их сила уменьшается от начала к концу аргументации, – это

- дедуктивная аргументация
- несостоятельная аргументация
- **нисходящая аргументация**

ЗАДАНИЕ 11. Выберите правильный вариант ответа:

Имидж – это ...

- **совокупность коммуникативных стратегий и тактик, регулярно реализуемых личностью в процессе общения для намеренного или непреднамеренного создания образа, соответствующего какой-либо социальной или коммуникативной роли**
- предпочитаемый человеком стиль одежды

- образ человека, который создается с помощью слухов и предположений, основанных на оценке манеры поведения человека и его внешнего вида.

ЗАДАНИЕ 12. Выберите правильный вариант ответа:

Тема, которая допустима (разрешена) для обсуждения в деловом общении, – это

- размер зарплаты коллег, начальника
- **профессиональные вопросы**
- семейный статус коллег
- внешний вид коллег, начальника, клиентов

ЗАДАНИЕ 13. Выберите правильный вариант ответа:

Способ речевого воздействия, наиболее актуальный для ситуации академического общения, – это

- **доказывание**
- уговаривание
- принуждение
- внушение
- приказ

ЗАДАНИЕ 14. Выберите правильный вариант ответа:

Приспособление как стратегия разрешения конфликта – это

- решение, не удовлетворяющее интересы ни одной из сторон
- стремление, действуя активно и самостоятельно, осуществить свои интересы невзирая на другие стороны
- явное отсутствие у вовлеченного в конфликтную ситуацию лица желания сотрудничать с кем-либо и приложить активные усилия для осуществления собственных интересов
- **склонность смягчить, сгладить конфликтную ситуацию, сохранить или восстановить гармонию во взаимоотношениях посредством уступчивости, доверия, готовности к примирению**

ЗАДАНИЕ 15. Укажите правильные варианты конструктивной критики:

- Сколько можно повторять – отчет надо сдавать в двух экземплярах!
- **В основном все правильно, но несколько ошибок придется устранить.**
- Вы никогда меня не слушаете – все по-своему делаете!
- Хоть раз можно было сделать так, как нужно?
- **С вашим старанием в следующий раз Вы добьетесь отличного результата.**

ЗАДАНИЕ 16. Выберите ситуацию, при которой нет необходимости проводить совещание:

- если Вы нуждаетесь в информации или совете, который вам может предоставить группа
- если требуется, чтобы команда участвовала в принятии решения или обсуждении проблемы
- если необходимо поделиться информацией или поставить всех в известность о конкретной ситуации
- **если требуется обсудить личный вопрос**

ЗАДАНИЕ 17. Выберите правильный вариант ответа:

Построение аргументации по принципу от частного к общему, от изложения отдельных фактов к общему выводу – это

- дедуктивная аргументация
- **индуктивная аргументация**
- односторонняя аргументация

ЗАДАНИЕ 18. Выберите правильный вариант ответа:

Аргументы, которые подвергаются критике с полным разоблачением говорящего, – это ...

- **несостоятельные аргументы**
- сильные аргументы
- слабые аргументы

ЗАДАНИЕ 19. Выберите правильный вариант ответа:

Инициатива завершения разговора по телефону принадлежит ...

- тому, кому разговор не интересен
- тому, кто устал
- **тому, кто позвонил**
- тому, кто спешит

ЗАДАНИЕ 20. Выберите правильный вариант ответа:

Что означает следующий жест (поза) – руки скрещены на груди?

- Демонстрация дружелюбия
- Открытость диалогу
- **Защита, оборона**

ЗАДАНИЕ 21. Выберите правильный вариант ответа:

Вопрос, который не требует ответа, – это

- вопрос-капкан
- **риторический вопрос**
- уточняющий вопрос

ЗАДАНИЕ 22. Установите соответствие между подстилями научного стиля и жанрами:

- собственно научный
- научно-информативный
- научно-справочный
- учебно-научный
- научно-популярный

Варианты для выбора:

- монография, статья, доклад
- реферат, аннотация, патентное описание
- словарь, справочник, каталог
- учебник, методическое пособие, лекция
- очерк, книга, статья

* варианты для выбора приведены в порядке использования вышеуказанных подстилей.

ЗАДАНИЕ 23. Установите соответствие между подстилями научной речи и их описаниями:

- учебно-научный
- научно-популярный
- научно-информативный
- собственно научный

Варианты для выбора:

- Адресован будущим специалистам и поэтому в нем много иллюстративного материала, примеров, пояснений
- Адресован широкой читательской аудитории, поэтому научные данные должны быть преподнесены в доступной и занимательной форме. Он не стремится к краткости, к лаконичности, а использует языковые средства, близкие публицистике. Здесь также используется терминология
- Должен точно передать научную информацию с описанием научных фактов

- Характерно академическое изложение, адресованное специалистам. Признаки данного подстиля – точность передаваемой информации, убедительность аргументации, логическая последовательность изложения, лаконичность

* варианты для выбора приведены в порядке использования вышеуказанных подстилей.

ЗАДАНИЕ 24. Установите соответствие между способами построения научной речи и их описаниями:

- это словесное изображение явления действительности путем перечисления его признаков
- рассказ о событиях, явлениях, переданных в определенной последовательности
- словесное изложение, разъяснение и подтверждение какой-либо мысли

Варианты для выбора:

- описание
- повествование
- рассуждение

* варианты для выбора приведены в порядке использования вышеуказанных описаний.

ЗАДАНИЕ 25. Установите соответствие между типами барьеров, возникающих в деловом общении, и их характеристиками:

- Возникают по причине отсутствия единого понимания ситуации общения, вызванного особенностями интеллекта общающихся, неодинаковым знанием предмета разговора, различным лексиконом
- Обусловлены национальными, социальными, политическими, религиозными, профессиональными различиями, существующими между партнерами
- Возникают вследствие индивидуальных психологических особенностей общающихся или в силу сложившихся между ними отношений

Варианты для выбора:

- коммуникативные барьеры
- социальные барьеры
- барьеры психологического характера

* варианты для выбора приведены в порядке использования вышеуказанных характеристик.

ЗАДАНИЕ 26. Укажите верные утверждения о деловом общении по телефону:

- Если Вы очень заняты, а кто-то в это время звонит, сбросьте звонок
- Если Вы плохо слышите собеседника, просто положите трубку
- **Если Вы – инициатор звонка, обязательно представьтесь, даже будучи уверенны, что Вас и так узнают**
- Если Вы звоните человеку, который, возможно, не вспомнит Вас, следует только представиться, но не обрисовать обстоятельства, при которых произошла ваша встреча
- **Прежде чем сделать важный звонок составьте список вопросов или план разговора**

ЗАДАНИЕ 27. Укажите верное утверждение о деловой переписке по электронной почте и в мессенджерах:

- Указание темы письма не является обязательным
- Подпись и контактная информация не являются обязательными атрибутами делового электронного письма

- **Избегайте аудиосообщений в общих чатах**
- Каждое предложение в мессенджере пишите отдельным сообщением

ЗАДАНИЕ 28. Укажите верные утверждения об общении по телефону:

- **Не следует вести две беседы одновременно**
- Следует оставлять телефон без присмотра надолго или подолгу его занимать
- **Следует предложить перезвонить, если требуется время для выяснения деталей**
- Не следует подводить итог беседы

ЗАДАНИЕ 29. Установите соответствие между способами изложения материала в основной части выступления на конференции с их определениями:

- изложение материала от общего к частному (от тезиса к его доказательствам)
- изложение от частного к частному (переход от известного к новому на основе сопоставления различных явлений, событий, фактов, рассуждение или описание по аналогии с известным)
- изложение материала в хронологической последовательности

Варианты для выбора:

- Дедуктивный способ
- Метод аналогии
- Исторический способ

* варианты для выбора приведены в порядке использования вышеуказанных определений.

ЗАДАНИЕ 30. Установите соответствие между способами изложения материала в основной части выступления на конференции с их определениями:

- изложение материала от частного к общему
- расположение материала вокруг главной проблемы, переход от общего рассмотрения центрального вопроса к более конкретному его рассмотрению

последовательное изложение одной темы за другой без возврата к предыдущей

Варианты для выбора:

- Индуктивный способ
- Концентрический способ
- Ступенчатый способ

* варианты для выбора приведены в порядке использования вышеуказанных определений.

2) открытые задания (тестовые, повышенный уровень сложности):

ЗАДАНИЕ 1. Вставьте пропущенное слово:

Логическая уловка, умышленно ошибочное рассуждение, которое выдается за истинное, – это

Ответ: софизм

ЗАДАНИЕ 2. Вставьте пропущенное слово:

Лицо, возражающее говорящему в процессе спора, – это

Ответ: оппонент

ЗАДАНИЕ 3. Вставьте пропущенное слово:

Положение, требующее доказательства; первая часть модели дедуктивного рассуждения; кратко сформулированное положение подготовленного доклада, выступления – это

Ответ: тезис

ЗАДАНИЕ 4. Вставьте пропущенное слово:

Теория и практика эффективной публичной речи – это

Ответ: риторика / ораторское искусство

ЗАДАНИЕ 5. Вставьте пропущенное слово:

Критика – это предполагающий объективность разбор достоинств и ... чего-либо или кого-либо.

Ответ: недостатков

ЗАДАНИЕ 6. Вставьте пропущенное слово:

Конфликт – особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах. Конфликт бывает как деструктивным, так и

Ответ: конструктивным

ЗАДАНИЕ 7. Вставьте пропущенное слово:

Деловые переговоры – это обсуждение каких-либо вопросов между уполномоченными сторонами с целью выяснения интересов, позиций сторон и заключения

Ответ: договора / соглашения / контракта

ЗАДАНИЕ 8. Вставьте пропущенное слово:

Торги (тендер) – это способ продажи и закупки товаров (услуг), при котором ... заключается с тем партнером, который предложил наиболее выгодные условия.

Ответ: договор / соглашение / сделка

ЗАДАНИЕ 9. Вставьте пропущенное слово:

Вербальное воздействие осуществляется при помощи

Ответ: слов / речи

ЗАДАНИЕ 10. Вставьте пропущенное слово:

Руководитель – это организатор деятельности ... для достижения поставленной цели.

Ответ: подчиненных / подчиненного

ЗАДАНИЕ 11. Вставьте пропущенное слово:

Совокупность внешних и внутренних причин и явлений, мешающих эффективной коммуникации или полностью блокирующих ее, – это коммуникативный

Ответ: барьер

ЗАДАНИЕ 12. Вставьте пропущенное слово:

Одно из двух возможных решений, необходимость выбора между взаимоисключающими возможностями, каждая из противостоящих идей, концепций, гипотез – это

Ответ: альтернатива

ЗАДАНИЕ 13. Вставьте пропущенное слово:

Психологическая ... – это деятельность с целью изменить восприятие или поведение других людей при помощи скрытой, обманной и насильственной тактики.

Ответ: манипуляция

ЗАДАНИЕ 14. Вставьте пропущенное слово:

При ... переговорах не доверяйте оппонентам, не открывайте ваших планов, выясняйте истинные намерения оппонентов, жестко настаивайте на вашей выгоде в качестве условия достижения соглашения.

Ответ: жестких

ЗАДАНИЕ 15. Вставьте пропущенное слово:

При реализации ... сценария переговоров уточняйте и корректируйте свою позицию, проявляйте разумную мягкость к противоположной стороне, ищите вариант соглашения, который устроит обе стороны.

Ответ: мягкого

ЗАДАНИЕ 16. Вставьте пропущенное слово:

Централизация власти в руках руководителя, подавление инициативы подчиненных, жесткий контроль за их деятельностью, запрет критики действий руководителя характерен для ... стиля руководства.

Ответ: авторитарного

ЗАДАНИЕ 17. Вставьте пропущенное слово:

При помощи несловесных средств, дополняющих и сопровождающих речь говорящего, оказывается ... воздействие.

Ответ: невербальное

ЗАДАНИЕ 18. Вставьте пропущенное слово:

В деловом общении единственной формой физического контакта при приветствии и прощании является

Ответ: рукопожатие

ЗАДАНИЕ 19. Вставьте пропущенное слово:

По правилам этикета первым подает руку для рукопожатия ... по возрасту, статусу.

Ответ: старший

ЗАДАНИЕ 20. Вставьте пропущенное слово:

При ... слушании используются такие приемы, как перефразирование, резюмирование, выяснение.

Ответ: активном

ЗАДАНИЕ 21. Вставьте пропущенное слово:

... занимает срединное место в сетке конфликтного поведения. Эта стратегия предполагает расположенность участника или участников конфликта к урегулированию разногласия на основе взаимных уступок, достижения частичного удовлетворения своих интересов.

Ответ: компромисс

ЗАДАНИЕ 22. Вставьте пропущенное слово:

Стиль руководства – это типичная для руководителя система приемов деятельности, используемая в работе с

Ответ: подчиненными

ЗАДАНИЕ 23. Вставьте пропущенное слово:

Официальное профессиональное диалогическое и монологическое общение в учебных и научных заведениях, а также неофициальное профессиональное общение в учебных и научных профессиональных сообществах (в педагогических и научных коллективах) – ... общение.

Ответ: академическое

3) открытые задания (мини-кейсы, средний уровень сложности):

ЗАДАНИЕ 1. Дайте определение делегирования. Приведите пример ситуации, в которой руководитель может прибегнуть к делегированию своих задач или компетенций.

Пример ответа: Делегирование – это передача части руководящих функций подчиненному.

1. Подчиненный может сделать работу лучше руководителя.

2. Чрезмерная занятость руководителя не позволяет руководителю самому выполнить задание.
3. Делегирование выступает как прием изучения коллектива, выявления скрытых лидеров.

ЗАДАНИЕ 2. С каким оппонентом вступать в спор бесперспективно (приведите пример)? Почему? Объясните ответ.

Пример ответа: 1. С невежественным человеком. Такой человек не обладает информацией и поэтому переубедить его невозможно.

2. С возбужденным человеком. Такой человек не готов к обсуждению проблемы, он не может рационально воспринять аргументы.

ЗАДАНИЕ 3. Что считается «дурным тоном» в споре (приведите пример)? Кратко объясните ответ.

Пример ответа: 1. Уход от темы спора оппонентом. Это не позволяет устранить причины спора.

2. Переход на личности. Это приводит к оскорблению, отдаляет от решения.

Критерии и шкалы оценивания:

Для оценивания выполнения заданий используется балльная шкала:

1) закрытые задания (тестовые, средний уровень сложности):

- 1 балл – указан верный ответ;
- 0 баллов – указан неверный ответ, в том числе частично.

2) открытые задания (тестовые, повышенный уровень сложности):

- 2 балла – указан верный ответ;
- 0 баллов – указан неверный ответ, в том числе частично.

3) открытые задания (мини-кейсы, средний уровень сложности):

- 5 баллов – задание выполнено верно (получен правильный ответ, обоснован (аргументирован) характер принятого решения);
- 2 балла – задание выполнено с незначительными ошибками, но приведен правильный ход рассуждений, или получен верный ответ, но отсутствует обоснование характера принятого решения, или задание выполнено не полностью, но получены промежуточные результаты, отражающие правильность хода выполнения задания, или, в случае если задание состоит из выполнения нескольких подзаданий, 50% которых выполнено верно;
- 0 баллов – задание не выполнено, или ответ содержательно не соотнесен с заданием, или выполнено неверно (ход выполнения ошибочен или содержит грубые ошибки, значительно влияющие на дальнейшее его изучение).

Задания раздела 20.3 рекомендуются к использованию при проведении диагностических работ с целью оценки остаточных результатов освоения данной дисциплины (знаний, умений, навыков).

