

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

Заведующий кафедрой  
английского языка естественно-научных  
факультетов



Стернина М.А

10.04.2024г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
Б1.О.02 «Коммуникативные технологии профессионального общения»

*Код и наименование дисциплины в соответствии с Учебным планом*

**1. Шифр и наименование направления подготовки:**

38.04.05 Бизнес-информатика

**2. Профиль подготовки:** Информационная бизнес-аналитика

**3. Квалификация (степень) выпускника:** магистр

**4. Форма образования:** очная

**5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** английского языка естественно-научных факультетов

**6. Составители программы:** Деркач Светлана Игоревна, канд.филол.наук., Кривенко Людмила Александровна, канд.филол.наук, доцент

*ФИО, ученая степень, ученое звание*

**7.Рекомендована:** НМС ф-та РГФ от 01.04.2024, протокол № 8  
*наименование рекомендующей структуры, дата, номер протокола*

**8. Учебный год:** 2024/2025

**Семестр(-ы):** 1

#### **9. Цели и задачи учебной дисциплины:**

*Целями освоения учебной дисциплины являются:*

- овладение коммуникативными технологиями, используемыми в профессиональной деятельности;
- изучение методологии гуманитарной науки для решения профессиональных проблем

*Задачи учебной дисциплины:*

- формирование умений и навыков культуры делового общения, необходимых в актах деловой коммуникации
- развитие умения оптимально использовать средства русского языка при устном и письменном деловом общении
- формирование навыка корректировать собственную профессиональную деятельность с учетом национальных особенностей разных культур

#### **10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:**

Учебная дисциплина «Коммуникативные технологии профессионального общения» относится к обязательной части (блок Б1)

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

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах) для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.6	Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии академического и профессионального общения	Знать: особенности устного и письменного общения на государственном языке в академической и профессиональной сферах Уметь: оформлять речевое высказывание в соответствии с нормами, предъявляемым к различным типам и видам профессионального общения Владеть: умениями вербального и невербального общения в академической и профессиональной сферах.
		УК-4.2.	Владеет культурой письменного и устного оформления профессионально-ориентированного научного текста на государственном языке РФ	Знать: особенности языкового оформления научного текста Уметь: оформлять речевое высказывание в соответствии с языковыми нормами научного стиля речи Владеть: умениями представлять результаты своей исследовательской деятельности в формах устного и письменного профессионального текста на родном языке
		УК-4.3.	Умеет вести устные деловые переговоры в процессе профессионального взаимодействия на государственном языке	Знать: национальные особенности делового общения в России и других странах; основные принципы и приемы эффективного делового общения Уметь: переносить теоретические знания в область практической деятельности; строить профессиональную коммуникацию согласно правилам делового этикета; Владеть: приемами слушания партнера, аргументирования, влияния на партнера, завоевания внимания аудитории в публичном выступлении, убеждения в споре
		УК-4.4.	Аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ	Знать: нормы делового общения, социокультурные особенности представителей разных народов, специфику их коммуникативной культуры.  Уметь: применять приемы делового общения.  Владеть: навыками публичного выступления; навыками эффективной вербальной и невербальной коммуникации в академической и профессиональной деятельности; навыками межкультурного диалога;

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

**Форма промежуточной аттестации — зачет**

**13. Виды учебной работы**

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)		
	Всего	По семестрам	
		1 сем.	
<b>Аудиторные занятия</b>	32	32	
в том числе: лекции	16	16	
Практические	16	16	
Лабораторные	0	0	
<b>Самостоятельная работа</b>	40	40	
<b>Итого:</b>	72	72	
<b>Форма промежуточной аттестации</b>		зачет	

### 13.1. Содержание разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
<b>1. Лекции</b>		
1	Понятие делового общения.	Деловое и профессиональное общение. Понятие и составляющие профессионального общения. Сферы профессионального общения, специфика разных сфер. Устное и письменное профессиональное общение.
2	Особенности академического, научного и делового общения в России, англоязычных и других странах.	Академическое общение в высших учебных заведениях разных стран: Америки, Англии, Германии, Франции, Италии, Финляндии. Межкультурные аспекты делового общения. Особенности работы в международных компаниях.
3.	Общение по телефону и электронной почте.	Роль электронной переписки. Роль телефонного общения. Правила и традиции общения по телефону и электронной почте. Принятые аббревиатуры и сокращения в электронном дискурсе.
4.	Научный стиль, его основные особенности.	История развития научного стиля. Особенности научного стиля речи. Подстили и подязыки научного стиля речи. Язык научного произведения. Структурные особенности научного произведения. Способы построения научного текста (функционально-смысловые типы речи). Методы логической организации научного текста. Письменная научная речь.
5	Особенности научного общения в России, англоязычных и других странах.	Виды и формы научных конференций. Особенности выступления на научных конференциях. Правила поведения на конференции. Презентация научного доклада. Организация и проведение научных конференций в США и других странах.
6.	Корпоративная культура.	Ключевые структурные элементы корпоративной культуры. Типологии корпоративной культуры. Корпоративная культура и эффективность работы предприятия. Национальные особенности корпоративной культуры: американская корпоративная культура, европейская корпоративная культура, корпоративная культура Японии.
7.	Корпоративное поведение в	Понятие процесса коммуникации. Деловой этикет.

	организации.	Деловая этика, правила поведения в организации. Особенности служебной коммуникации. Организационное поведение в системе международного бизнеса: США, Франция, Великобритания, Германия, арабские страны, Австралия, Италия, Испания, Голландия, Швеция, Китай, Япония, Россия. Неформальное деловое общение. Межнациональные различия в мимике и жестах.
--	--------------	--

### 13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)			
		Лекции	Семинары / пр. занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Понятие делового общения	2	2	6	10
2	Особенности академического, научного и делового общения в России и англоязычных и других странах.	4	4	8	16
3	Общение по телефону и электронной почте.	2	2	6	
4	Научный стиль, его основные особенности.	2	2	6	10
5	Особенности научного общения в России, англоязычных и других странах.	2	2	4	
6	Корпоративная культура.	2	2	4	
7	Корпоративное поведение в организации.	2	2	6	
	Итого	16	16	40	72

### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В ходе изучения курса предусмотрено проведение текущей аттестации в форме аннотирования и подбора ключевых слов к научной статье по профессиональной сфере общения, в конце семестра проводится промежуточная аттестация (зачет) в форме презентации научного доклада по теме исследования (будущей магистерской диссертации или ВКР бакалавриата).

### 15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

#### а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Деркач С.И., Кривенко Л.А. Основы академической и научной коммуникации в профессиональной сфере общения: Учебное пособие к курсу КТПО для магистрантов факультета ПММ/ С.И., Деркач, Л.А. Кривенко. – Воронеж: Издательский дом ВГУ. – 113 с.
2	Деркач С.И., Кривенко Л.А. Основы деловой коммуникации в профессиональной сфере общения: Учебное пособие к курсу КТПО для магистрантов факультета ПММ/ С.И. Деркач, Л.А. Кривенко. – Воронеж: Издательский дом ВГУ. – 95 с.

#### б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3	Кузнецов И.Н. Корпоративная культура. Учебное пособие. — Мн.: б.и., 2006. — 272 с.
4	Кулинкович, Т.О. Основы научного цитирования : метод. пособие для студентов и магистрантов, обучающихся по спец. 1–23 01 04 «Психология» / Т. О. Кулинкович. – Минск: БГУ, 2010. – 58 с.
5	Рамендик Д.М. Деловое общение. Формы и правила – М.: Ардис, 2008

6	Стеблецова А.О. Национальная специфика делового общения в англоязычной и русскоязычной коммуникативных культурах/ А.О. Стеблецова. – Воронеж: Издательско-полиграфический центр Воронежского государственного университета, 2009. – 207 с.
7	Стернин И.А. Деловое общение / И.А. Стернин. – Воронеж: Родная речь, 2009. – 184 с.
8	Коммуникативное поведение. Вып. 32. Академическое общение. Монография. Воронеж: изд-во «Истоки», 2009. – 194 с.
9	Куликова Л.В. Коммуникативный стиль в межкультурном общении /Л.В. Куликова – М.:Флинта: Наука, 2009. – 288с.
10	Рудакова А.В. Деловое общение/ А.В Рудакова .- Воронеж, 2008, 50с.
11	Мобильный этикет. Пособие для тех у кого есть мобильный телефон. (то есть для всех) / Под ред. И. А. Стернина. – Воронеж: издательство «Истоки», 2016. -59 с.
12	Электронный этикет./Под ред. И. А. Стернина и Н.А. Козельской. – Воронеж: ООО «Издательство РИТМ», 2017. – 60 с.

в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

№ п/п	Источник
13	Сайт Российской государственной библиотеки (РГБ). – ( <a href="http://www.rsl.ru">http://www.rsl.ru</a> ).
14	Национальный корпус русского языка. – ( <a href="http://www.ruscorpora.ru">http://www.ruscorpora.ru</a> ).
15	Комплексный информационно-справочный портал по русскому языку «Грамота.ру». – ( <a href="http://www.gramota.ru">http://www.gramota.ru</a> ).
16	Информационно-справочный портал культуры письменной речи «Граммa.ру». – ( <a href="http://www.gramma.ru">http://www.gramma.ru</a> ).
17	Полнотекстовая база «Университетская библиотека online» – образовательный ресурс. – <URL: <a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a> >.

#### 16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Электронная библиотека ВГУ <a href="http://www.lib.vsu.ru">http://www.lib.vsu.ru</a>

#### 17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

учебная дисциплина реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий на платформах MOODLE, ZOOM, SKYPE, DISCORD.

При реализации дисциплины используется проектная деятельность.

#### 18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
Учебная аудитория для проведения практических занятий: специализированная мебель, телевизор, доска маркерная, ноутбук ПО: WinPro 8, OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc, Интернет-браузер Google Chrome	394018, г. Воронеж, Университетская пл.1
Помещение для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети Интернет: специализированная мебель, компьютер, ноутбуки ПО: WinPro 8, OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc, Интернет-браузер Mozilla Firefox	394018, г. Воронеж, Университетская пл.1

**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	УК-4	УК-4.6	Деловая игра
			УК-4.2	
			УК-4.3	
			УК-4.4	
2.	Особенности академического, научного и делового общения в России и англоязычных и других странах.	УК-4	УК-4.6	Собеседование при приеме на работу (моделирование ситуации)
			УК-4.2	
			УК-4.3	
3.	Общение по телефону и электронной почте.	УК-4	УК-4.6	Деловая игра
			УК-4.3	
4.	Научный стиль, его основные особенности.	УК-4	УК-4.6	Аннотирование профессионально-ориентированного научного текста. Подбор ключевых слов к научной статье по профессиональной сфере общения
			УК-4.2	
			УК-4.4	
5.	Особенности научного общения в России, англоязычных и других странах.	УК-4	УК-4.6	Презентация научного доклада по теме исследования будущей магистерской диссертации или ВКР бакалавриата. Оформление заявки на научную конференцию
			УК-4.2	
			УК-4.4	
6.	Корпоративная культура.	УК-4	УК-4.6	Деловая игра
			УК-4.3	
			УК-4.4	
7.	Корпоративное поведение в организации.	УК-4	УК-4.3	Деловая игра
			УК-4.4	
Промежуточная аттестация:				
Зачет				Презентации научного доклада по теме исследования будущей магистерской диссертации или ВКР бакалавриата

## **Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации:**

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

**ЗАДАНИЕ 1.** Выберите правильный вариант ответа:

Для чего нужны ключевые слова научной статьи?

- Получение детальной информации о статье
- Успешный поиск статьи в базах научных статей
- Цитирование статьи

**ЗАДАНИЕ 2.** Выберите правильный вариант ответа:

Какая часть курсовой / выпускной работы относится к числу факультативных?

- Введение
- Приложение
- Заключение
- Библиография (Список литературы)

**ЗАДАНИЕ 3.** Выберите правильный вариант ответа:

Краткое изложение содержания статьи, монографии, учебного пособия, включающее указание на адресата текста, – это ... .

- аннотация
- реферат
- конспект
- рецензия

**ЗАДАНИЕ 4.** Выберите правильный вариант ответа:

Краткое изложение содержания одной или нескольких научных работ, книги по определенной теме, не сопровождаемое выделением ключевых слов и не предназначенное для последующего восстановления информации, с указанием мнения автора(ов), целей и задач исследования, использованных методов и материала, основных выводов, – это ... .

- аннотация
- реферат
- конспект
- рецензия

**ЗАДАНИЕ 5.** Выберите правильный вариант ответа:

Краткая запись содержания статьи, книги, лекции, не сопровождаемая выделением ключевых слов, предназначенная для последующего восстановления информации с различной степенью полноты, – это ... .

- аннотация
- реферат
- конспект
- рецензия

**ЗАДАНИЕ 6.** 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 7.** 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 8.** 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 9.** 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 10.** 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 11.** Выберите правильные варианты ответа:

Основные принципы бесконфликтного общения – это ... .

- принцип благоприятной самоподачи
- принцип коммуникативного доминирования
- принцип уважения к собеседнику

**ЗАДАНИЕ 12.** 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 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:

Соперничество как стратегия разрешения конфликта – это ... .

- решение, не удовлетворяющее интересы ни одной из сторон
- 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 варианты неконструктивной 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 правильные варианты ответа:

Ситуации, при которых нужно провести совещание:

- требуется, чтобы команда участвовала в принятии решения или обсуждении проблемы
- требуется обсудить личный вопрос;
- необходимо поделиться информацией или поставить всех в известность о конкретной ситуации.

**ЗАДАНИЕ 17.** Выберите правильный вариант ответа:

Построение аргументации по принципу от общего к частному, от общего вывода – к изложению отдельных фактов – это ... .

- дедуктивная аргументация
- индуктивная аргументация
- односторонняя аргументация

**ЗАДАНИЕ 18.** Вставьте в текст подходящие по смыслу слова:

коммуникант коммуникатор сообщение

Структуру коммуникации можно представить в виде состоящей из трех компонентов схемы: (1) (отправитель сообщения), (2) (процесс передачи информации) и (3) (получатель).

Ответ: 1- коммуникатор, 2 – сообщение, 3 - коммуникант

**ЗАДАНИЕ 19.** Вставьте в текст подходящие по смыслу слова:

нормы коммуникативное поведение традиции

Совокупность особенностей общения людей какой-либо национальности – (1) народа. Оно включает (2) общения (правила общения, обязательные для соблюдения) и (3) общения (то, что принято выполнять в обществе, хотя и не обязательно).

Ответ: 1 – коммуникативное поведение, 2 – нормы, 3 – традиции

**ЗАДАНИЕ 20.** Вставьте в текст подходящие по смыслу слова:

профессиональное академическое неофициальное

Официальное (1) диалогическое и монологическое общение в учебных и научных заведениях, а также (2) профессиональное общение в учебных и научных профессиональных сообществах (в педагогических и научных коллективах) – (3) общение.

**ЗАДАНИЕ 21.** Сопоставьте подстили научного стиля с жанрами:

1 собственно научный	А словарь, справочник, каталог
2 научно-информативный	Б монография, статья, доклад
3 научно-справочный	В очерк, книга, статья
4 учебно-научный	Г учебник, методическое пособие, лекция
5 научно-популярный	Д реферат, аннотация, патентное описание

**ЗАДАНИЕ 22.** Соотнесите название подстиля научной речи с его описанием:

А. учебно-научный подстиль

Б. научно-популярный подстиль

В. научно-информативный подстиль

Г. собственно научный подстиль

1. Характерно академическое изложение, адресованное специалистам. Признаки данного подстиля – точность передаваемой информации, убедительность аргументации, логическая последовательность изложения, лаконичность.
2. 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.
3. Должен точно передать научную информацию с описанием научных фактов.
4. Адресован будущим специалистам и поэтому в нем много иллюстративного материала, примеров, пояснений.

**ЗАДАНИЕ 23.** Определите способы построения научного текста:

**рассуждение описание повествование**

1 – это словесное изображение явления действительности путем перечисления его признаков.

2 – рассказ о событиях, явлениях, переданных в определенной последовательности.

3 – словесное изложение, разъяснение и подтверждение какой-либо мысли.

**ЗАДАНИЕ 24.** Определите тип барьеров, возникающих в деловом общении:

А. социальные барьеры

Б. коммуникативные барьеры

В. барьеры психологического характера

(1) Возникают по причине отсутствия единого понимания ситуации общения, вызванного особенностями интеллекта общающихся, неодинаковым знанием предмета разговора, различным лексиконом.

(2) Обусловлены национальными, социальными, политическими, религиозными, профессиональными различиями, существующими между партнерами.

(3) Возникают вследствие индивидуальных психологических особенностей общающихся или в силу сложившихся между ними отношений.

**ЗАДАНИЕ 25.** Отметьте утверждения о деловом общении по телефону как верные или неверные:

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

**ЗАДАНИЕ 26.** Отметьте утверждения о деловой переписке по электронной почте и в мессенджерах как верные или неверные:

1. Указание темы письма не является обязательным.
2. Подпись и контактная информация не являются обязательными атрибутами делового электронного письма.
3. Деловые сообщения в мессенджер должны приходиться в рабочие часы.
4. Избегайте аудиосообщений в общих чатах.
5. Каждое предложение в мессенджере пишите отдельным сообщением.

**ЗАДАНИЕ 27.** Отметьте утверждения о том, что следует и не следует делать во время общения по телефону как верные или неверные:

1. Следует поднять трубку до четвертого звонка.
2. Следует вести две беседы одновременно.
3. Следует оставлять телефон без присмотра надолго или подолгу его занимать.
4. Следует предложить перезвонить, если требуется время для выяснения деталей.
5. Не следует записывать информацию и сообщать абоненту, что ему перезвонят.

**ЗАДАНИЕ 28.** Соотнесите способы изложения материала в основной части выступления на конференции с их определениями:

- А. Исторический способ
- Б. Метод аналогии
- В. Ступенчатый способ
- Г. Дедуктивный способ
- Д. Концентрический способ
- Е. Индуктивный способ

1. \_\_\_\_\_ – изложение материала от общего к частному (от тезиса к его доказательствам).
2. \_\_\_\_\_ – изложение материала от частного к общему.
3. \_\_\_\_\_ – изложение от частного к частному (переход от известного к новому на

основе сопоставления различных явлений, событий, фактов, рассуждение или описание по аналогии с известным).

4. \_\_\_\_\_  
– расположение материала вокруг главной проблемы, переход от общего рассмотрения центрального вопроса к более конкретному его рассмотрению.
5. \_\_\_\_\_  
– последовательное изложение одной темы за другой без возврата к предыдущей.
6. \_\_\_\_\_  
– изложение материала в хронологической последовательности.

**ЗАДАНИЕ 29.** Соотнесите уровни, выделяемые Э. Шейном в структуре организационной культуры, с их ключевыми элементами:

- А. Подповерхностный уровень
- Б. Поверхностный уровень
- В. Глубинный уровень

1. \_\_\_\_\_ –  
технологии, архитектура, наблюдаемые образцы поведения, стиль одежды, эмоциональная атмосфера, рабочее место, символы, ритуалы и церемонии.
2. \_\_\_\_\_ –  
смысл предметов и явлений, отношения с природой, понимание реальности, времени и пространства, отношение к человеку и деятельности, верования и убеждения, национальный менталитет.
3. \_\_\_\_\_ –  
моральные взгляды, этические правила, стратегия, философия, ценности, кодекс поведения и нормы взаимоотношений, цели и целеполагание, миссия и девизы.

**ЗАДАНИЕ 30.** Соотнесите типы организационных культур с присущими им характеристиками:

- А. Иерархическая культура
- Б. Клановая культура
- В. Рыночная культура
- Г. Адхократическая культура

1. \_\_\_\_\_ –  
особое внимание уделяется поддержанию атмосферы гибкости и удовлетворенности членов организации, позволяющей им восприимчиво относиться к эмоциональным переживаниям клиентов; сотрудники воспринимают себя как одну семью или круг хороших друзей, где каждого связывает друг с другом много общего.
2. \_\_\_\_\_ –  
четко выражена ориентация на внешнюю среду (при высоком уровне гибкости и индивидуализма); характерны динамизм, предпринимательство и творчество; готовность рисковать ради возможности удовлетворить свои потребности и цели; готовность к переменам; в перспективе нацеленность на дальнейшее развитие и получение новых ресурсов.
3. \_\_\_\_\_ –  
ориентация на поддержание внутреннего порядка и стабильности при стремлении к экономической результативности; высокий уровень формализма и структуризации; строгая приверженность процедуре; от

подчиненных требуется надежность, предсказуемость поведения и результата.

4.

характеризуется ориентацией на внешнюю среду при весьма высокой потребности в стабильности и контроле. Основным критерием оценки служит результат; ориентация на достижение цели в условиях конкуренции; главная цель — победа в конкурентной борьбе, расширение доли рынка и завоевание новых рынков.

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

**ЗАДАНИЕ 1.** Часть магистерской диссертации, в которой суммируются результаты научной работы называется ... .

(ответ напишите строчными буквами в именительном падеже)

**ЗАДАНИЕ 2.** Укажите порядок частей магистерской диссертации.

(ответ запишите в виде последовательности цифр без пробелов, без запятых).

1. Основная часть (главы диссертации)
2. Заключение
3. Библиография / список использованной литературы
4. Введение
5. Приложение

**ЗАДАНИЕ 3.** Вставьте пропущенное слово:

.... воздействие осуществляется при помощи слов / речи.

**ЗАДАНИЕ 4.** Запишите последовательность цифр (без пробелов и запятых), отражающих структуру делового телефонного общения.

1. Приветствие и представление сторон
2. Выяснение цели звонка и возможности разговора
3. Подведение итогов общения
4. Установление контакта
5. Обмен информацией
6. Прощание

**ЗАДАНИЕ 5.** Вставьте пропущенное слово:

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

**ЗАДАНИЕ 6.** Вставьте пропущенное слово:

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

**ЗАДАНИЕ 7.** Вставьте пропущенное слово:

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

**ЗАДАНИЕ 8.** Вставьте пропущенное слово:

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

**ЗАДАНИЕ 9.** Вставьте пропущенное слово:

Реферат, составленный автором источника - ...

**ЗАДАНИЕ 10.** Вставьте пропущенное слово:  
Первая часть аннотации – библиографическое ...

**ЗАДАНИЕ 11.** Вставьте пропущенное слово:  
... – это слово или словосочетание, точно и однозначно обозначающее понятие специальной области знания или деятельности (диффузия, алгоритм, интеграция, программные средства и др.).

**ЗАДАНИЕ 12.** Вставьте пропущенное слово:  
... – это кратко сформулированное основное положение статьи, доклада, текста лекции, и т.п., то, что можно увидеть на слайдах презентации, также исходное положение, истинность которого стремится доказать оратор.

**ЗАДАНИЕ 13.** Вставьте пропущенное слово:  
... дает сжатую характеристику источника информации и отвечает на вопрос, о чем говорится в первичном документе. В отличие от реферата, она детально не раскрывает содержания документа, а лишь дает общее представление о его содержании в виде перечня основных проблем.

**ЗАДАНИЕ 14.** Вставьте пропущенное слово:  
... — форма организации научной деятельности, при которой исследователи представляют и обсуждают свои работы. Имеют ряд преимуществ по сравнению с семинарами и тренингами.

**ЗАДАНИЕ 15.** Вставьте пропущенное слово:  
Любое выступление состоит из трех частей: вступление, основная часть и ... .

**ЗАДАНИЕ 16.** Вставьте пропущенное слово:  
В какой части выступления налаживают контакт с аудиторией и готовят к восприятию речи?

**ЗАДАНИЕ 17.** Вставьте пропущенное слово:  
... культура – это разделяемые всеми ценности, представления, ожидания, нормы, приобретенные по мере вхождения в компанию и за время работы в ней.

**ЗАДАНИЕ 18.** Вставьте пропущенное слово:  
... – это соглашение на основе взаимных уступок.

**ЗАДАНИЕ 19.** Вставьте пропущенное слово:  
Служебный ... – это нормы служебного общения.

**ЗАДАНИЕ 20.** Для повышения эффективности обмена информацией может быть установлена ... связь. Она помогает понять, в какой мере сообщение было воспринято и понято, заметно повышает шансы на эффективный обмен информацией, позволяя обеим сторонам подавлять информационный шум.

## **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:

Деловые имитационные игры, моделирование ситуации собеседования с работодателем (приложение 1), аннотирование профессионально-ориентированного научного текста (приложение 2), задания по написанию электронных писем (приложение 3)

### **20.2 Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Презентации научного доклада по теме исследования (будущей магистерской диссертации или ВКР бакалавриата (зачет)

Презентация оценивается согласно протоколу оценивания презентации (приложение 5). Необходимо продемонстрировать умение выступать с устными презентациями по профессиональной тематике, соблюдая нормы речевого этикета, задавать вопросы и отвечать на них, высказывать свое мнение, при необходимости используя стратегии восстановления сбоя в процессе коммуникации (переспрос, перефразирование и др.)

Для оценивания результатов обучения на зачете используется – зачтено/не зачтено.  
«Зачтено» - выступление оценивается на 60 баллов и более (согласно протоколу оценивания презентации); «не зачтено» - выступление оценивается менее чем на 60 баллов.

## Приложение 1

Список вопросов, которые могут быть заданы во время собеседования при приеме на работу

1. Почему Вы хотите работать у нас?
2. Каким опытом, который был бы Вам полезен на этой работе, Вы обладаете?
3. Что Вам нравится / не нравится на Вашем последнем месте работы?
4. Какие наиболее полезные уроки Вы вынесли с предыдущих мест работы?
5. Как Вы оцениваете свой профессиональный рост?
6. Как долго Вы планируете работать у нас?
7. Как быстро Вы можете войти в курс наших дел и активно приступить к выполнению своих обязанностей?
8. Что Вы планируете делать через пять лет?
9. Что стало Вашим самым крупным достижением?
10. Можете ли Вы работать в экстренной и напряженной производственной ситуации?
11. Что является Вашими лучшими чертами?
12. Почему мы должны нанять именно Вас?
13. Расскажите, как Вы поступаете в проблематичной ситуации?
14. Какую последнюю книгу Вы прочитали?
15. Как долго Вы ищете работу?
16. Почему Вы считаете, что можете претендовать на более высокую должность чем у Вас когда-либо была?
17. Есть ли у Вас вопросы?
18. Приходилось ли Вам обманывать?
19. Хотели бы Вы занять место Вашего руководителя?
20. Что Вы думаете о своем руководителе?
21. Опишите ситуацию, когда Вы или Ваша работа были подвергнуты критике.
22. Расскажите мне о себе.
23. Оцените себя по шкале от одного до десяти?
24. Вы предпочитаете работать в коллективе или в одиночку?
25. Это замечательный ответ, а теперь чтобы я мог быть более объективен, дайте мне пример ситуации, где Вы были не столь успешны.
26. Что является Вашей слабостью?
27. Когда принятие решения для Вас проблематично?
28. Можете ли Вы принять рискованное решение?
29. Видите в моих руках блокнот? Продайте мне его.
30. Почему Вы так мало зарабатывали?
31. Что плохого Вы знаете о нашей компании?
32. Что Вы можете ответить людям негативно относящимся к Вашей профессии?
33. Почему Вы решили сменить место работы?
34. С какими людьми Вы любите работать, а с какими нет? Можете ли Вы успешно работать с разными людьми?

## Приложение 2

### Критерии оценивания аннотации

Критерии		ФИО студента					
<b>Содержание</b>	Правильно сформулирована тема и выявлена проблематика статьи <b>(0-10 баллов)</b>						
	Аннотация имеет четкую структуру (наличие введения, перечня основных проблем работы и выводов) <b>(0-40 баллов)</b>						
<b>Языковое оформление</b>	Основные проблемы, содержащиеся в тексте статьи сформулированы точно с использованием специальных языковых клише <b>(0-30 баллов)</b>						
	Аннотация имеет лексическое, грамматическое, стилистическое оформление в соответствии с нормами научного стиля речи <b>(0-20 баллов)</b>						
<b>ИТОГО:</b>							

### Приложение 3

Найдите ошибки (орфографические, пунктуационные, нарушения норм этикета, нарушения в оформлении) в текстах электронных писем и исправьте их:

#### Текст 1

*Здравствуйте, Иван Петрович!*

*Меня зовут Ханова Алина, я учусь на 2 курсе, и мы с вами решили писать курсовую работу об особенностях мужской и женской речи. Сегодня я, к сожалению, не смогла к вам прийти, так как вы свободны только после 15. 00, а у меня в это время физкультура.*

*А пока вы не могли бы отправить мне дипломную работу по похожей теме, чтобы я ее прочла? Буду вам признательна.*

*Еще, если у вас будет время, составьте, пожалуйста, список книг и авторов, нужных мне для работы.*

*Спасибо. С уважением, Алина*

#### Текст 2.

*Тема: отзыв на автореферат*

*Здравствуйте! С прошедшими Вас праздниками.*

*У меня на носу - 28 мая - защита кандидатской диссертации. Можно Вас попросить прислать отзыв на автореферат? С уважением, Виктор Свинцов.*

#### Текст 3.

*Уважаемый Максим Борисович! Я, студент историко-филологического факультета БГПИ 3 курса 1 группы (бакалавриат), написал работу, данную Вами, на тему "как я убедил... ". Просьба прочесть и оценить по достоинству. Приятного вам чтения!*

#### Текст 4.

*(прислал контрольную работу)*

*Kozyakov\_Sergey\_3kurs\_2\_gruppa*

*Вроде новый. doc.*

*Здравствуйте, Анна Николаевна, извините, что так поздно, но у нас все как всегда сами знаете в последний момент.*

*Как я убедил отца купить отечественную машину вместо иномарки*

#### Текст 5.

*(Магистрантка прислала руководителю магистерскую диссертацию).*

*28 декабря 2018 г.*

*Олег Иванович, добрый день! Посылаю свою магистерскую работу.*

*Извините, что поздно. Прошу Вас посмотреть.*

*Серьезно что-то изменить не смогу, защита скоро, но кое-что поправлю.*

*С уважение, С.Л.*

В этот же день научный руководитель прочитал диссертацию - 125 стр., внес правку, написал требования к вступительному слову, Подготовил отзыв и отослал его автору письма. Просил прислать вступительное слово И спросил, когда зашита.

Получено в ответ:

*Защита 11 января*

**Приложение 4**

**Критерии оценивания выступления с презентацией**

Структура (max 5)	Критерии оценивания выступления с презентацией	Баллы min- max	ФИО, баллы				
	- наличие титульного слайда	0-1					
	- наличие четкого плана выступления на втором слайде	0-3					
	- наличие заключительного слайда	0-1					
Оформление (max 25 баллов)	- количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (для 5-7-минутного выступления примерно 8-12 слайдов)	0-2					
	- текст на слайде представляет собой опорный конспект (ключевые слова, маркированный или нумерованный список), без полных предложений	0-5					
	- оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания	0-5					
	- для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления	0-2					
	- иллюстрации усиливают эффект восприятия информации, помогают наиболее полно раскрыть тему, не отвлекают от содержания	0-5					
	- используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, и т. д.)	0-5					
	- в случае использования дополнительных источников на них оформлены ссылки	0-1					
Содержание (max 25 баллов)	- презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы)	0-10					
	- содержит актуальную, полную, понятную информацию по теме проекта	0-10					
	- отсутствуют орфографические, грамматические, стилистические ошибки и опечатки	0-5					
Выступление (max 45 баллов)	- выступающий свободно владеет содержанием	0-10					
	- язык изложения материала доступен и понятен	0-5					
	- отсутствуют стилистические, грамматические, орфоэпические ошибки	0-5					
	- выступающий обращается к аудитории, поддерживает контакт с ней	0-10					
	- электронная презентация служит иллюстрацией к выступлению, но не заменяет его	0-5					
	- выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории	0-10					
	<b>Итого:</b>	<b>100</b>					