

Министерство образования и науки Астраханской области  
Государственное автономное образовательное учреждение  
Астраханской области высшего образования  
«Астраханский государственный архитектурно-  
строительный университет»  
(ГАОУ АО ВО «АГАСУ»)

---



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Наименование дисциплины**

Основы деловой и научной коммуникации

(указывается наименование в соответствии с учебным планом)

**По направлению подготовки**

08.03.01 «Строительство»

(указывается наименование направления подготовки в соответствии с ФГОС ВО)

**Направленность (профиль)**

«Водоснабжение и водоотведение»

(указывается наименование профиля в соответствии с ОПОП)

**Кафедра**

«Философия, социология и лингвистика»

Квалификация выпускника *бакалавр*

**Разработчики:**

ДОЦЕНТ, К.И.Н.  
(занимаемая должность,  
учёная степень и учёное звание)

  
(подпись)

/В.В. Гурьева/  
И. О. Ф.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «Философия, социология и лингвистика» протокол № 8 от 29.03.2019 г.


И.о. заведующего кафедрой

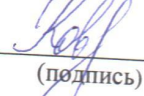
 /А.В.Сызранов/  
И. О. Ф.

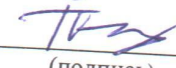
**Согласовано:**


Председатель МКН «Строительство»  
направленность (профиль) «Водоснабжение и водоотведение»

 /О.М. Михайлова/  
(подпись) И. О. Ф.

Начальник УМУ  /И.В. Аксютина/  
(подпись) И.О.Ф.

Специалист УМУ  /Е.С. Коваленко/  
(подпись) И. О. Ф.

Начальник УИТ  /С.В. Пригаро /  
(подпись) И. О. Ф.

Заведующая научной библиотекой  /Р.С. Хайдикешова/  
(подпись) И. О. Ф.

## Содержание:

	Стр.
1. Цель освоения дисциплины	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	5
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по типам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и типов учебных занятий	6
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по типам учебных занятий и работы обучающихся (в академических часах)	6
5.1.1. Очная форма обучения	6
5.1.2. Заочная форма обучения	7
5.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам	8
5.2.1. Содержание лекционных занятий	8
5.2.2. Содержание лабораторных занятий	9
5.2.3. Содержание практических занятий	9
5.2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	9
5.2.5. Темы контрольных работ	10
5.2.6. Темы курсовых проектов/курсовых работ	10
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	10
7. Образовательные технологии	11
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	12
8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	12
8.2. Перечень необходимого лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	13
8.3. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, доступных обучающимся при освоении дисциплины	13
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	13
10. Особенности организации обучения по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	14

## **1. Цель освоения дисциплины**

**Целью освоения** дисциплины «Основы деловой и научной коммуникации» является углубление уровня освоения компетенций обучающихся в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 08.03.01 «Строительство».

## **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

УК-3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

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

УК-5 – способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах.

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

УК-3.3 Установление контакта в процессе межличностного взаимодействия

Знать: способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия

Уметь: устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия

Иметь навыки: установления контакта в процессе межличностного взаимодействия

УК-4.1 Ведение деловой переписки на государственном языке Российской Федерации

Знать: методы ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации;

Уметь: вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации;

Иметь навыки: ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации.

УК-4.2 Ведение делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения

Знать: методы ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения;

Уметь: вести деловой разговор на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения;

Иметь навыки: ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения.

УК-5.7 Выбор способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности

Знать: методы выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности

Уметь: выбирать способ решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности

Иметь навыки: выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности

УК-5.9 Выбор способа взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач

Знать: способы взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач

Уметь: выбирать способ взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач

Иметь навыки: выбора способа взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач.

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.02 «Основы деловой и научной коммуникации» реализуется в рамках Блока 1 «Дисциплины (модули)», части, формируемой участниками образовательных отношений (дисциплин по выбору).

Дисциплина базируется на знаниях, полученных в рамках изучения следующих дисциплин: «История (История России, всеобщая история)»

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по типам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Форма обучения	Очная	Заочная
1	2	3
<b>Трудоемкость в зачетных единицах:</b>	<b>4 семестр – 2 з.е.; всего – 2 з.е.</b>	<b>5 семестр – 2 з.е. всего – 2 з.е.</b>
Лекции (Л)	4 семестр – 18 часов; <b>всего – 18 часов</b>	5 семестр – 4 часа; <b>всего -4 часа</b>
Лабораторные занятия (ЛЗ)	Учебным планом не предусмотрены	Учебным планом не предусмотрены
Практические занятия (ПЗ)	4 семестр – 16 часов; <b>всего – 16 часов</b>	5 семестр – 4 часа; <b>всего – 4 часа</b>
Самостоятельная работа (СР)	4 семестр – 38 часов; <b>всего – 38 часов</b>	5 семестр – 64 часа; <b>всего - 64 часа</b>
<b>Форма текущего контроля:</b>		
Контрольная работа № 1	Учебным планом не предусмотрены	Учебным планом не предусмотрены
<b>Форма промежуточной аттестации:</b>		
Экзамены	Учебным планом не предусмотрены	Учебным планом не предусмотрены
Зачет	семестр – 4	семестр – 5
Зачет с оценкой	Учебным планом не предусмотрены	Учебным планом не предусмотрены
Курсовая работа	Учебным планом не предусмотрены	Учебным планом не предусмотрены
Курсовой проект	Учебным планом не предусмотрены	Учебным планом не предусмотрены

**5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и типов учебных занятий**

**5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по типам учебных занятий и работы обучающихся (в академических часах)**

**5.1.1. Очная форма обучения**

№ п/п	Раздел дисциплины (по семестрам)	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по типам учебных занятий и работы обучающихся				Форма текущего контроля и промежуточной аттестации
				Контактная			СР	
				Л	ЛЗ	ПЗ		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Раздел 1. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации	9	4	2	-	2	5	Зачет
2	Раздел 2. Виды деловой коммуникации, их специфика в профессиональной деятельности.	12	4	3	-	3	6	
3	Раздел 3. Типы коммуникативных личностей и их роль в коммуникации в профессиональной деятельности.	9	4	2	-	2	5	
4	Раздел 4. Самопрезентация и коммуникативная компетентность и профессиональная карьера.	10	4	3	-	2	5	
5	Раздел 5. Научная коммуникация как разновидность специализированной коммуникации	9	4	2	-	2	5	
6	Раздел 6. Виды научной коммуникации, их специфика в профессиональной деятельности.	11	4	3	-	2	6	
7	Раздел 7. Технологии научных коммуникаций	12	4	3	-	3	6	
<b>Итого:</b>		72		18		16	38	

**5.1.2. Заочная форма обучения**

№ п/п	Раздел дисциплины (по семестрам)	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по типам учебных занятий и работы обучающихся				Форма текущего контроля и промежуточной аттестации
				Контактная			СР	
				Л	ЛЗ	ПЗ		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Раздел 1. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации	9	5	1	-	-	8	Зачет
2	Раздел 2. Виды деловой коммуникации, их специфика в профессиональной деятельности.	12	5	1	-	-	11	
3	Раздел 3. Типы коммуникативных личностей и их роль в коммуникации в профессиональной деятельности.	9	5	1	-	-	8	
4	Раздел 4. Самопрезентация и коммуникативная компетентность и профессиональная карьера.	10	5	1	-	1	8	
5	Раздел 5. Научная коммуникация как разновидность специализированной коммуникации	9	5	-	-	1	8	
6	Раздел 6. Виды научной коммуникации, их специфика в профессиональной деятельности.	11	5	-	-	1	10	
7	Раздел 7. Технологии научных коммуникаций	12	5	-	-	1	11	
<b>Итого:</b>		<b>72</b>		<b>4</b>		<b>4</b>	<b>64</b>	

## 5.2.Содержание дисциплины, структурированное по разделам

### 5.2.1 Содержание лекционных занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Раздел 1. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации	Деловая коммуникация: структура, функции, основные теоретические подходы. Модели коммуникации. Символично-семиотическая специфика коммуникации. Методы ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации.
2	Раздел 2. Виды деловой коммуникации, их специфика в профессиональной деятельности.	Общение, его виды. Общение личное и массовое. Культура делового общения: общая характеристика и специфические черты. Специфика коммуникационного взаимодействия в профессиональной деятельности. Сущность барьеров коммуникации в организации профессиональной деятельности. Способы взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач.
3	Раздел 3. Типы коммуникативных личностей и их роль в коммуникации в профессиональной деятельности.	Теории массовой коммуникации. Потребности аудитории и их символическое удовлетворение. Межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах. Критерии оценки коммуникативной личности как социального феномена в профессиональной деятельности. Методы выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности.
4	Раздел 4. Самопрезентация и коммуникативная компетентность и профессиональная карьера.	Определение и понятия самопрезентации. Детерминанты самопрезентации. Индивидуальные различия в склонности к самопрезентации. Виды стратегий и техник самопрезентации. Техничко-экономическое, организационное и правовое обоснование инвестиционно-строительных проектов. Другие исследования самопрезентации. Самопрезентация как средство коммуникативной компетентности и ее роль в карьере студента.
5	Раздел 5. Научная коммуникация как разновидность специализированной коммуникации	Генезис научных коммуникаций. Истоки и основные парадигмы научной коммуникации. Развитие научной коммуникации и информации в XXI веке. Бирмингемская школа.
6	Раздел 6. Виды научной коммуникации, их специфика в профессиональной деятельности.	Коммуникации в организации. Способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия. Внешнеорганизационные и внутриорганизационные научные коммуникации. Вертикальные и горизонтальные научные коммуникации. Нисходящие и восходящие научные коммуникации.
7	Раздел 7. Технологии научных коммуникаций	Техники делового общения и коммуникационные барьеры. Методы ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения.



### 5.2.2. Содержание лабораторных занятий – учебным планом не предусмотрены

### 5.2.3. Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Раздел 1. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации	Входное тестирование по дисциплине. Общение и коммуникация. Слова в общении и общение без слов. Символы и передаваемые смыслы. Постулаты делового общения.
2	Раздел 2. Виды деловой коммуникации, их специфика в профессиональной деятельности.	Формы и культура деловой коммуникации. Эффекты восприятия. Эффект незавершенных действий в межличностной и массовой коммуникации в будущей профессиональной деятельности студента.
3	Раздел 3. Типы коммуникативных личностей и их роль в коммуникации в профессиональной деятельности.	Кумулятивное свойство коммуникативных систем на семиотическом уровне. Роль семиотического уровня для изучения вербальной коммуникации в социологическом аспекте в будущей профессиональной деятельности студента.
4	Раздел 4. Самопрезентация и коммуникативная компетентность и профессиональная карьера.	Исследования формирования впечатления. Факторы, влияющие на формирование впечатления. Восприятие экспрессивного поведения и его влияние на профессиональную карьеру.
5	Раздел 5. Научная коммуникация как разновидность специализированной коммуникации	Методологический коллективизм. Культурологическая теория коммуникации. Теории нон коммуникации.
6	Раздел 6. Виды научной коммуникации, их специфика в профессиональной деятельности.	Виды научной коммуникации в будущей профессиональной деятельности студента: научная коммуникация «руководитель- подчиненный». научная коммуникация «руководитель- руководитель». научная коммуникация «руководитель- рабочая группа». Формальные и неформальные научные коммуникации. Вербальные и невербальные научные коммуникации. Дифференциация научных коммуникаций
7	Раздел 7. Технологии научных коммуникаций	Вербальные и невербальные средства делового общения

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

#### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Учебно-методическое обеспечение
1	Раздел 1. Деловая коммуникация как разновидность специализированной	Подготовка к практическому занятию.	[1]

	коммуникации	Подготовка к итоговому тестированию. Подготовка к зачету.	
2	Раздел 2. Виды деловой коммуникации, их специфика в профессиональной деятельности.		[2]
3	Раздел 3. Типы коммуникативных личностей и их роль в коммуникации в профессиональной деятельности.		[3]
4	Раздел 4. Самопрезентация и коммуникативная компетентность и профессиональная карьера.		[4]
5	Раздел 5. Научная коммуникация как разновидность специализированной коммуникации		[5]
6	Раздел 6. Виды научной коммуникации, их специфика в профессиональной деятельности.		[6]
7	Раздел 7. Технологии научных коммуникаций		[2], [7-8]

#### **Заочная форма обучения**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование раздела дисциплины</b>	<b>Содержание раздела дисциплины</b>	<b>Учебно-методическое обеспечение</b>
1	Раздел 1. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации	Подготовка к практическому занятию. Подготовка к итоговому тестированию. Подготовка к зачету.	[1]
2	Раздел 2. Виды деловой коммуникации, их специфика в профессиональной деятельности.		[2]
3	Раздел 3. Типы коммуникативных личностей и их роль в коммуникации в профессиональной деятельности.		[3]
4	Раздел 4. Самопрезентация и коммуникативная компетентность и профессиональная карьера.		[4]
5	Раздел 5. Научная коммуникация как разновидность специализированной коммуникации		[5]
6	Раздел 6. Виды научной коммуникации, их специфика в профессиональной деятельности.		[6]
7	Раздел 7. Технологии научных коммуникаций		[7-8]

**5.2.5. Темы контрольных работ - учебным планом не предусмотрены**

**5.2.6. Темы курсовых проектов/ курсовых работ – учебным планом не предусмотрены**

**6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### **Лекция**

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Целесообразно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой.

### **Практическое занятие**

Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов.

### **Самостоятельная работа**

Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в помещениях для самостоятельной работы, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

Самостоятельная работа в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций;
- работу со справочной и методической литературой;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к практическим занятиям;
- изучения учебной и научной литературы;
- подготовки к тестированию;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры тестов.

### **Подготовка к зачету**

Подготовка студентов к зачету включает три стадии:

- самостоятельная работа в течение учебного года;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету;
- подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билете.

## **7. Образовательные технологии**

Перечень образовательных технологий, используемых при изучении дисциплины «Основы деловой и научной коммуникации».

### **Традиционные образовательные технологии**

Дисциплина «Основы деловой и научной коммуникации» проводится с использованием традиционных образовательных технологий, ориентирующихся на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к студенту, учебная деятельность студента носит в таких условиях, как правило, репродуктивный характер. Формы учебных занятий с использованием традиционных технологий:

Лекция – последовательное изложение материала в дисциплинарной логике,

осуществляемое преимущественно вербальными средствами (монолог преподавателя).

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по предложенному алгоритму.

### **Интерактивные технологии**

По дисциплине «Основы деловой и научной коммуникации» лекционные занятия проводятся с использованием следующих интерактивных технологий:

Лекция-визуализация - представляет собой визуальную форму подачи лекционного материала средствами ТСО или аудио-видеотехники (видео-лекция). Чтение такой лекции сводится к развернутому или краткому комментированию просматриваемых визуальных материалов (в виде схем, таблиц, графов, графиков, моделей). Лекция-визуализация помогает студентам преобразовывать лекционный материал в визуальную форму, что способствует формированию у них профессионального мышления за счет систематизации и выделения наиболее значимых, существенных элементов.

Лекция–провокация (изложение материала с заранее запланированными ошибками). Такой тип лекций рассчитан на стимулирование обучающихся к постоянному контролю предлагаемой информации и поиску ошибок. В конце лекции проводится диагностика знаний студентов и разбор сделанных ошибок.

По дисциплине «Основы деловой и научной коммуникации» практические занятия проводятся с использованием следующих интерактивных технологий:

Работа в малых группах – это одна из самых популярных стратегий, так как она дает всем обучающимся (в том числе и стеснительным) возможность участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (в частности, умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия). Все это часто бывает невозможно в большом коллективе.

Разработка проекта (метод проектов) – организация обучения, при которой учащиеся приобретают знания в процессе планирования и выполнения практических заданий-проектов.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

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

#### *а) основная литература:*

1. Сологуб, О.П. Русский деловой текст в функционально-генетическом аспекте / О.П. Сологуб ; науч. ред. Н.Д. Голев ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2008. – 331 с. : табл., ил. – (Монографии НГТУ). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436049>
2. Брандес М.П. Стилистика текста. Теоретический курс: учебник / Брандес М.П.. — Москва: Прогресс-Традиция, 2004. — 416 с. — ISBN 5-89826-185-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/7158>
3. Быков, С.В. Организационная психология: учебное пособие: [16+] / С.В. Быков; Самарская гуманитарная академия. – Самара: Самарская гуманитарная академия, 2013. – 110 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375365>

#### *б) дополнительная литература:*

4. Попов, В.П. Журналистика как «четвертая власть» / В.П. Попов. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 107 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140936>
5. Дейнека А.В. Управление человеческими ресурсами : учебник для бакалавров / Дейнека А.В., Беспалько В.А.. — Москва : Дашков и К, 2018. — 389 с. — ISBN 978-5-394-02048-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL:

<http://www.iprbookshop.ru/85237>

6. Стратиенко, Д.В. Публичная политика и современные российские СМИ / Д.В. Стратиенко. – Москва: Лаборатория книги, 2012. – 109 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142234>

*в) перечень учебно-методического обеспечения:*

7. Каргаполова Е.В., Арясова А.Ю. Социология: методические указания к контрольной работе/ Астрахань: АГАСУ, 2014 - 39 с.  
<http://moodle.aucu.ru/course/view.php?id=1731>

*г) перечень онлайн курсов:*

8. Онлайн-курс по дисциплине: «Основы деловой и научной коммуникации»  
<https://www.lektorium.tv/osnovy-uspeshnogo-delovogo-obshheniya>

### **8.2. Перечень необходимого лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

1. Office 365 A1
2. Apache Open Office;
3. 7-Zip;
4. Adobe Acrobat Reader DC;
5. Internet Explorer;
6. Google Chrome;
7. Azure Dev Toolsfor Teaching;
8. VLC mediaplayer;
9. Kaspersky Endpoint Security;
10. WinArc;
11. Yandex браузер.

### **8.3. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, доступных обучающимся при освоении дисциплины**

1. Электронная информационно-образовательная среда Университета: (<http://edu.aucu.ru>, <http://moodle.aucu.ru>).
2. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека» (<https://biblioclub.ru/>).
3. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» ([www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)).
4. Научная электронная библиотека (<http://www.elibrary.ru/>).
5. Консультант + (<http://www.consultant-urist.ru/>).
6. Федеральный институт промышленной собственности (<https://www1.fips.ru/>).
7. Патентная база USPTO (<https://www.uspto.gov/patents-application-process/search-patents>).

### **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

<b>№ п\п</b>	<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>
1.	Учебные аудитории для проведения учебных занятий: 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, 186, № 207.	аудитория № 207 Комплект учебной мебели Переносной мультимедийный комплект Доступ к информационно –

		телекоммуникационной сети «Интернет»
2.	<p>Помещение для самостоятельной работы:</p> <p>414056, г. Астрахань, ул. Татищева, 22а, № 201, 203;</p> <p>414056, г. Астрахань, ул. Татищева, 18а, библиотека, читальный зал.</p>	<p>аудитория № 201</p> <p>Комплект учебной мебели</p> <p>Компьютеры – 8 шт.</p> <p>Доступ к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»</p>
		<p>аудитория № 203</p> <p>Комплект учебной мебели</p> <p>Компьютеры – 8 шт.</p> <p>Доступ к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»</p>
		<p>библиотека, читальный зал</p> <p>Комплект учебной мебели</p> <p>Компьютеры - 4 шт.</p> <p>Доступ к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»</p>

**10. Особенности организации обучения по дисциплине «Основы деловой и научной коммуникации» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья на основании письменного заявления дисциплина «Основы деловой и научной коммуникации» реализуется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальных особенностей).

Лист внесения дополнений и изменений в рабочую программу дисциплины

«Основы деловой и научной коммуникации»

(наименование дисциплины)

на 2021- 2022 учебный год

Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры «Философия, социология и лингвистика», протокол № 7 от 31.05.2021 г.

И.о. зав. кафедрой

доцент, к.ист.наук  
ученая степень, ученое звание

  
(подпись)

/А.В.Сызранов/  
И.О. Фамилия

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1. В п.8.1. «а) *дополнительная учебная литература*» внесены следующие изменения:  
6. Асташина О.В. Деловые коммуникации : учебное пособие / Асташина О.В.. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0817-6. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117617.html>

Составители изменений и дополнений:

доцент, к. ф.н.  
ученая степень, ученое звание

  
подпись

/В.В.Гурылева/  
И.О. Фамилия

Председатель МКН «Строительство»  
направленность (профиль) «Водоснабжение и водоотведение»

профессор, д.т.н.  
ученая степень, ученое звание

  
подпись

/О.М. Шиккульская/  
И.О. Фамилия

«   »            20    г.

### Аннотация

к рабочей программе дисциплины «*Основы деловой и научной коммуникации*»,  
по направлению подготовки 08.03.01 «*Строительство*»,  
направленность (профиль)  
«*Водоснабжение и водоотведение*»

*Общая трудоемкость дисциплины* составляет 2 зачетные единицы  
*Форма промежуточной аттестации* – зачет

Целью учебной дисциплины «*Основы деловой и научной коммуникации*» является углубление уровня освоения компетенций обучающихся в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 08.03.01 «*Строительство*».

Учебная дисциплина «*Основы деловой и научной коммуникации*» входит в Блок 1 «*Дисциплины (модули)*», части, формируемой участниками образовательных отношений (дисциплин по выбору). Для освоения дисциплины необходимы знания, полученные при изучении следующих дисциплин: «*История (История России, всеобщая история)*».

Краткое содержание дисциплины:

Раздел 1. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации

Раздел 2. Виды деловой коммуникации, их специфика в профессиональной деятельности.

Раздел 3. Типы коммуникативных личностей и их роль в коммуникации в профессиональной деятельности.

Раздел 4. Самопрезентация и коммуникативная компетентность и профессиональная карьера.

Раздел 5. Научная коммуникация как разновидность специализированной коммуникации

Раздел 6. Виды научной коммуникации, их специфика в профессиональной деятельности.

Раздел 7. Технологии научных коммуникаций

И.о.заведующего кафедрой

  
(подпись)

/А.В. Сызранов/  
И. О. Ф.



## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу, оценочные и методические материалы по дисциплине  
*«Основы деловой и научной коммуникации»*  
ОПОП ВО по направлению подготовки  
*08.03.01 «Строительство»*  
направленность (профиль)  
*«Водоснабжение и водоотведение»*  
по программе *бакалавриата*

*И.Ю. Чистяковой* (далее по тексту рецензент), проведена рецензия рабочей программы, оценочных и методических материалов по дисциплине *«Основы деловой и научной коммуникации»* ОПОП ВО по направлению подготовки *08.03.01 «Строительство»*, по программе *бакалавриата*, разработанной в ГАОУ АО ВО "Астраханский государственный архитектурно-строительный университет", на кафедре *Философия, социология и лингвистика* (разработчик – *доцент, к.филол.н. В.В. Гурылева*).

Рассмотрев представленные на рецензию материалы, рецензент пришел к следующим выводам:

Предъявленная рабочая программа учебной дисциплины *«Основы деловой и научной коммуникации»* (далее по тексту Программа) соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки *08.03.01 «Строительство»*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от *31.05.2017, № 481* и зарегистрированного в Минюсте России *23.06.2017, № 47139*.

Представленная в Программе актуальность учебной дисциплины в рамках реализации ОПОП ВО не подлежит сомнению – дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (дисциплины по выбору) Блок 1 *«Дисциплины (модули)»*.

Представленные в Программе цели учебной дисциплины соответствуют требованиям ФГОС ВО направления подготовки *08.03.01 «Строительство»*, *направленность (профиль) «Водоснабжение и водоотведение»*.

В соответствии с Программой за дисциплиной *«Основы деловой и научной коммуникации»* закреплены 3 компетенции, которые реализуются в объявленных требованиях.

Результаты обучения, представленные в Программе в категориях *знать, уметь, иметь навыки* соответствуют специфике и содержанию дисциплины и демонстрируют возможность получения заявленных результатов.

Учебная дисциплина *«Основы деловой и научной коммуникации»* взаимосвязана с другими дисциплинами ОПОП ВО по направлению подготовки *08.03.01 «Строительство»*, *направленность (профиль) «Водоснабжение и водоотведение»* и возможность дублирования в содержании не выявлена.

Представленная Программа предполагает использование современных образовательных технологий при реализации различных видов учебной работы. Формы образовательных технологий соответствуют специфике дисциплины.

Представленные и описанные в Программе формы текущей оценки знаний соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

Промежуточная аттестация знаний *бакалавра* предусмотренная Программой, осуществляется в форме *зачета*. Формы оценки знаний, представленные в Рабочей программе, соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено основной, дополнительной литературой, интернет - ресурсами и соответствует ФГОС ВО направления подготовки *08.03.01 «Строительство»*, *направленность (профиль) «Водоснабжение и водоотведение»*.

Материально-техническое обеспечение соответствует требованиям ФГОС ВО направления подготовки 08.03.01 «Строительство» и специфике дисциплины «Основы деловой и научной коммуникации» и обеспечивает использование современных образовательных, в том числе интерактивных методов обучения.

Представленные на рецензию оценочные и методические материалы направления подготовки 08.03.01 «Строительство» разработаны в соответствии с нормативными документами, представленными в программе. Оценочные и методические материалы по дисциплине «Основы деловой и научной коммуникации» предназначены для текущего контроля и промежуточной аттестации и представляет собой совокупность разработанных кафедрой «Философия, социология и лингвистика» материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения.

Задачами оценочных и методических материалов является контроль и управление процессом освоения обучающимися компетенций, заявленных в образовательной программе по данному направлению подготовки 08.03.01 «Строительство», направленность (профиль) «Водоснабжение и водоотведение».

Оценочные и методические материалы по дисциплине 08.03.01 «Строительство» представлены:

- тестовыми заданиями;
- вопросами к зачету.

Данные материалы позволяют в полной мере оценить результаты обучения по дисциплине «Основы деловой и научной коммуникации» в АГАСУ, а также оценить степень сформированности компетенций.

#### ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенной рецензии можно сделать заключение, что характер, структура, содержание рабочей программы, оценочных и методических материалов дисциплины «Основы деловой и научной коммуникации» ОПОП ВО по направлению подготовки 08.03.01 «Строительство» по программе бакалавриата, разработанная доцентом., к.филол.н. В.В.Гурылевой соответствует требованиям ФГОС ВО, современным требованиям отрасли, рынка труда, профессиональных стандартов направления подготовки 08.03.01 «Строительство», направленность (профиль) «Водоснабжение и водоотведение» и могут быть рекомендованы к использованию.

Рецензент:

д-р филол. наук, профессор кафедры современного русского языка  
ФГБОУ ВО «Астраханский  
государственный университет»



/И.Ю. Чистякова/

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу, оценочные и методические материалы по дисциплине  
*«Основы деловой и научной коммуникации»*  
ОПОП ВО по направлению подготовки  
*08.03.01 «Строительство»*  
направленность (профиль)  
*«Водоснабжение и водоотведение»*  
по программе *бакалавриата*

*Д.М. Бычковым* (далее по тексту рецензент), проведена рецензия рабочей программы, оценочных и методических материалов по дисциплине *«Основы деловой и научной коммуникации»* ОПОП ВО по направлению подготовки *08.03.01 «Строительство»*, по программе *бакалавриата*, разработанной в ГАОУ АО ВО "Астраханский государственный архитектурно-строительный университет", на кафедре *Философия, социология и лингвистика* (разработчик – *доцент, к.филол.н. В.В. Гурьева*).

Рассмотрев представленные на рецензию материалы, рецензент пришел к следующим выводам:

Предъявленная рабочая программа учебной дисциплины *«Основы деловой и научной коммуникации»* (далее по тексту Программа) соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки *08.03.01 «Строительство»*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от *31.05.2017, № 481* и зарегистрированного в Минюсте России *23.06.2017, № 47139*.

Представленная в Программе актуальность учебной дисциплины в рамках реализации ОПОП ВО не подлежит сомнению – дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (дисциплины по выбору) Блок 1 *«Дисциплины (модули)»*.

Представленные в Программе цели учебной дисциплины соответствуют требованиям ФГОС ВО направления подготовки *08.03.01 «Строительство»*, *направленность (профиль) «Водоснабжение и водоотведение»*.

В соответствии с Программой за дисциплиной *«Основы деловой и научной коммуникации»* закреплены 3 компетенции, которые реализуются в объявленных требованиях.

Результаты обучения, представленные в Программе в категориях *знать, уметь, иметь навыки* соответствуют специфике и содержанию дисциплины и демонстрируют возможность получения заявленных результатов.

Учебная дисциплина *«Основы деловой и научной коммуникации»* взаимосвязана с другими дисциплинами ОПОП ВО по направлению подготовки *08.03.01 «Строительство»*, *направленность (профиль) «Водоснабжение и водоотведение»* и возможность дублирования в содержании не выявлена.

Представленная Программа предполагает использование современных образовательных технологий при реализации различных видов учебной работы. Формы образовательных технологий соответствуют специфике дисциплины.

Представленные и описанные в Программе формы текущей оценки знаний соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

Промежуточная аттестация знаний *бакалавра* предусмотренная Программой, осуществляется в форме *зачета*. Формы оценки знаний, представленные в Рабочей программе, соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено основной, дополнительной литературой, интернет - ресурсами и соответствует ФГОС ВО направления подготовки *08.03.01 «Строительство»*, *направленность (профиль) «Водоснабжение и водоотведение»*.

Материально-техническое обеспечение соответствует требованиям ФГОС ВО направления подготовки 08.03.01 «Строительство» и специфике дисциплины «Основы деловой и научной коммуникации» и обеспечивает использование современных образовательных, в том числе интерактивных методов обучения.

Представленные на рецензию оценочные и методические материалы направления подготовки 08.03.01 «Строительство» разработаны в соответствии с нормативными документами, представленными в программе. Оценочные и методические материалы по дисциплине «Основы деловой и научной коммуникации» предназначены для текущего контроля и промежуточной аттестации и представляет собой совокупность разработанных кафедрой «Философия, социология и лингвистика» материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения.

Задачами оценочных и методических материалов является контроль и управление процессом освоения обучающимися компетенций, заявленных в образовательной программе по данному направлению подготовки 08.03.01 «Строительство», направленность (профиль) «Водоснабжение и водоотведение».

Оценочные и методические материалы по дисциплине 08.03.01 «Строительство» представлены:

- тестовыми заданиями;
- вопросами к зачету.

Данные материалы позволяют в полной мере оценить результаты обучения по дисциплине «Основы деловой и научной коммуникации» в АГАСУ, а также оценить степень сформированности компетенций.

#### ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенной рецензии можно сделать заключение, что характер, структура, содержание рабочей программы, оценочных и методических материалов дисциплины «Основы деловой и научной коммуникации» ОПОП ВО по направлению подготовки 08.03.01 «Строительство» по программе бакалавриата, разработанная доцентом, к.филол.н. В.В.Гурылевой соответствует требованиям ФГОС ВО, современным требованиям отрасли, рынка труда, профессиональных стандартов направления подготовки 08.03.01 «Строительство», направленность (профиль) «Водоснабжение и водоотведение» и могут быть рекомендованы к использованию.

#### Рецензент:

к.филол.н., доцент кафедры «ФСЛ»  
ГАОУ АО ВО «АГАСУ»



/Д.М. Бычков/

Министерство образования и науки Астраханской области  
Государственное автономное образовательное учреждение  
Астраханской области высшего образования  
«Астраханский государственный архитектурно-  
строительный университет»  
(ГАОУ АО ВО «АГАСУ»)

---



**ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ**

Наименование дисциплины

Основа деловой и научной коммуникации

(указывается наименование в соответствии с учебным планом)

По направлению подготовки

08.03.01 «Строительство»

(указывается наименование направления подготовки в соответствии с ФГОС ВО)

Направленность (профиль)

«Водоснабжение и водоотведение»

(указывается наименование профиля в соответствии с ОПОП)

Кафедра

«Философия, социология и лингвистика»

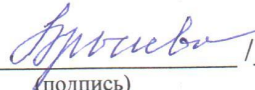
Квалификация выпускника *бакалавр*

Астрахань - 2019



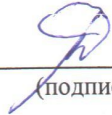
**Разработчики:**

доцент, к.и.н.  
(занимаемая должность,  
учёная степень и учёное звание)

 / В.В. Гурылева /  
(подпись) И. О. Ф.


Оценочные и методические материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры «Философия, социология и лингвистика» протокол № 8 от 29.03.2019 г.

И.о.заведующего кафедрой

 / А.В. Сызранов /  
(подпись) И. О. Ф.

**Согласовано:**

Председатель МКН «Строительство»  
направленность (профиль) «Водоснабжение и водоотведение»

 / О.М. Владимировна /  
(подпись) И. О. Ф.

Начальник УМУ  / И.В. Аксютин /  
(подпись) И.О.Ф.

Специалист УМУ  / Е.С. Коваленко /  
(подпись) И. О. Ф.

## Содержание

	Стр.
1. Оценочные и методические материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	4
1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	4
1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	6
1.2.1. Перечень оценочных средств текущего контроля успеваемости	6
1.2.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	6
1.2.3. Шкала оценивания	11
2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	12
3. Перечень и характеристики процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций	14
Приложение 1	15
Приложение 2	19

# 1. Оценочные и методические материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные и методические материалы является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины (далее РПД) и представлены в виде отдельного документа

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

Индекс и формулировка компетенции N		Индикаторы достижений компетенций, установленные ОПОП	Номер раздела дисциплины (в соответствии с п.5.1 РПД)							Формы контроля с конкретизацией задания
			1	2	3	4	5	6	7	
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10
УК-3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.3 установление контакта в процессе межличностного взаимодействия	Знать:								Комплект заданий для тестов (итоговое тестирование) (задания с 8 по 40) Зачет (вопрос 9-11)
		способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	X							
		Уметь:								
		устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия	X							
		Иметь навыки:								
		установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	X							
УК-4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых)	УК-4.1 Ведение деловой переписки на государственном языке Российской Федерации	Знать:								Комплект заданий для тестов (итоговое тестирование) (задания с 1-7) Зачет (вопросы 18-22)
		методы ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации;	X							
		Уметь:								
		вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации;	X							
		Иметь навыки:								
		ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации.	X							



) языке(ах)	УК-4.2 Ведение делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	Знать:								Комплект заданий для тестов (итоговое тестирование) (задания с 88 по 90) Зачет (вопросы 12-17)
		методы ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения;	X							
		Уметь:								
		вести деловой разговор на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения;	X							
		Иметь навыки:								
		ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения.	X							
УК-5 – способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах	УК-5.7 Выбор способа решения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности	Знать:							Комплект заданий для тестов (итоговое тестирование) (задания с 41 по 63, с 81 по 88) Зачет (вопрос 1-8)	
		методы выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	X							
		Уметь:								
		выбирать способ решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	X							
		Иметь навыки:								
		выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	X							
	УК-5.9 Выбор способа взаимодействия при личном и групповом	Знать:							Комплект заданий для тестов (итоговое тестирование) (задания с 64 по 80) Зачет (вопросы 23-26)	
взаимодействии при личном и групповом	способы взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	X								
Уметь:										

	общении при выполнении профессиональных задач	выбирать способ взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	X							
		Иметь навыки:								
		выбора способа взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач.	X							

## 1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

### 1.2.1. Перечень оценочных средств текущего контроля успеваемости

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3
Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий

### 1.2.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		Ниже порогового уровня (не зачтено)	Пороговый уровень (Зачтено)	Продвинутый уровень (Зачтено)	Высокий уровень (Зачтено)
1	2	3	4	5	6

УК-3 - способен осуществлять социальные взаимодействия и реализовывать свою роль в команде	УК-3.3 Установление контакта в процессе межличностного взаимодействия	Знает способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся не знает способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся знает способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся знает и понимает способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся знает и понимает способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
		Умеет устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся не умеет устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся умеет вести устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся умеет устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся устанавливает контакт в процессе межличностного взаимодействия в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
		Имеет навыки установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся не имеет навыков установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся имеет навыки установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	Обучающийся имеет навыки установления контакта в процессе межличностного взаимодействия в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся имеет навыки установления контакта в процессе межличностного взаимодействия в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
УК-4 - способен осуществлять деловую коммуникацию	УК-4.1 Ведение деловой переписки на государственном языке	Знает методы ведения деловой переписки на государственном языке	Обучающийся не знает методы ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации	Обучающийся знает методы ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации	Обучающийся знает и понимает методы ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации	Обучающийся знает и понимает методы ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации в типовых ситуациях и ситуациях

ацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	венном языке Российской Федерации	Российской Федерации				повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
		Умеет вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации	Обучающийся не умеет вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации	Обучающийся умеет вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации	Обучающийся умеет вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся умеет вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
	Имеет навыки ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации.	Обучающийся не имеет навыков ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации.	Обучающийся имеет навыки ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации.	Обучающийся имеет навыки ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации. в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся имеет навыки ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.	
УК-4.2	Ведение делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	Знает методы ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	Обучающийся не знает методы ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	Обучающийся знает методы ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	Обучающийся знает методы ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.	

	и с соблюдением этики делового общения	Умеет вести деловой разговор на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	Обучающийся не умеет вести деловой разговор на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	Обучающийся умеет вести деловой разговор на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	Обучающийся умеет вести деловой разговор на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности	Обучающийся умеет вести деловой разговор на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий
		Имеет навыки ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	Обучающийся не имеет навыков ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	Обучающийся имеет навыки ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения в типовых ситуациях.	Обучающийся имеет навыки ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся имеет навыки ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.
УК-5 – способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социальной	УК-5.7 Выбор способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной	Знает методы выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	Обучающийся не знает методы выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	Обучающийся знает методы выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	Обучающийся знает методы выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности	Обучающийся знает методы выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий

о-историческом, этническом и философском контекстах	деятельности	Умеет выбирать способ решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	Обучающийся не умеет выбирать способ решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	Обучающийся умеет выбирать способ решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	Обучающийся умеет выбирать способ решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности	Обучающийся умеет выбирать способ решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий
		Имеет навыки выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	Обучающийся не имеет навыков выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	Обучающийся имеет навыки выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности в типовых ситуациях	Обучающийся имеет навыки выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности	Обучающийся имеет навыки выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий
	УК-5.9 Выбор способа взаимодействия при личном и групповом общении при личном и групповом общении	Знает способы взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	Обучающийся не знает способы взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	Обучающийся знает способы взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	Обучающийся знает способы взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности	Обучающийся знает способы взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий

	выполнении профессиональных задач	Умеет выбирать способ взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	Обучающийся не умеет выбирать способ взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	Обучающийся умеет выбирать способ взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	Обучающийся умеет выбирать способ взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности	Обучающийся умеет выбирать способ взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий
		Имеет навыки выбора способа взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	Обучающийся не имеет навыков выбора способа взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	Обучающийся имеет навыки выбора способа взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач в типовых ситуациях	Обучающийся имеет навыки выбора способа взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности	Обучающийся имеет навыки выбора способа взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий

### 1.2.3. Шкала оценивания

Уровень достижений	Отметка в 5-бальной шкале	Зачтено/ не зачтено
высокий	«5»(отлично)	зачтено
продвинутый	«4»(хорошо)	зачтено
пороговый	«3»(удовлетворительно)	зачтено
ниже порогового	«2»(неудовлетворительно)	не зачтено

**2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ:**

**2.1 . Зачет**

**а) типовые вопросы (задания)**

УК-5.7 (знать, иметь навыки):

1. Понятие коммуникации. Методы теории коммуникации.
2. Развитие технических средств коммуникации.
3. Коммуникативная компетентность. Методы выбора способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности.
4. Публичная коммуникация. Виды публичной коммуникации, их специфика
5. Формы публичной коммуникации. Жанры публичной коммуникации.
6. Устная публичная коммуникация. Этикетные речи. РК (пресс-конференция) – жанры.
7. Специальные жанры деловой публичной коммуникации. Устная публицистическая коммуникация.
8. Диалог при слушателях. Телевизионное интервью. Телевизионная дискуссия.

УК-3.3 (знать, иметь навыки):

9. Способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия.
10. Культура делового общения: общая характеристика и специфические черты.
11. Формы и культура деловой коммуникации.

УК-4.2 (знать, иметь навыки):

12. Методы ведения делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения.
13. Деловая беседа по телефону. Деловое совещание.
14. Деловая этика. Речевой этикет.
15. Виды публичной, деловой коммуникации, их специфика. Методы ведения публичной и деловой коммуникации.
16. Научная коммуникация как разновидность специализированной коммуникации.
17. Профессиональное общение участников коммуникационного процесса. Структура научной коммуникации.

УК-4.1 (знать, иметь навыки):

18. Методы ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации.
19. Технология продуцирования письменной речи.
20. Мастерство устного выступления.
21. Диалог. Виды диалогов. Путь к согласию в диалоге.
22. Техника речи. Виды речевой деятельности. Модель речевой коммуникации.

УК-5.9 (знать, иметь навыки):

23. Невербальные средства общения. Невербальное поведение.
24. Основные типы коммуникабельности людей, их роль в коммуникации.
25. Стили общения. Уровни общения. Типы общения.
26. Формы и типы речевой коммуникации. Виды речевой деятельности.

**б) критерии оценивания:**

При оценке знаний на зачёте учитывается:

1. Уровень сформированности компетенций.
2. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.



3. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
4. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
5. Умение связать теорию с практикой.
6. Умение делать обобщения, выводы.

№ п/п	Оценка	Критерии оценки
1	Отлично	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Соблюдаются нормы литературной речи.
2	Хорошо	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи.
3	Удовлетворительно	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи.
4	Неудовлетворительно	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

## ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ:

### 2.2. Тест

- а) *типовой комплект заданий для входного тестирования (Приложение №1)*  
*типовой комплект заданий для итогового тестирования (Приложение №2)*
- в) *при оценке знаний оценивания тестов учитывается:*

1. Уровень сформированности компетенций.
2. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
3. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
4. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
5. Умение связать теорию с практикой.
6. Умение делать обобщения, выводы.

№ п/п	Оценка	Критерии оценки
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	Отлично	если выполнены следующие условия: - даны правильные ответы не менее чем на 90% вопросов

		теста, исключая вопросы, на которые студент должен дать свободный ответ; на все вопросы, предполагающие свободный ответ, студент дал правильный и полный ответ.
2	Хорошо	если выполнены следующие условия: - даны правильные ответы не менее чем на 75% вопросов теста, исключая вопросы, на которые студент должен дать свободный ответ; на все вопросы, предполагающие свободный ответ, студент дал правильный ответ, но допустил незначительные ошибки и не показал необходимой полноты.
3	Удовлетворительно	если выполнены следующие условия: - даны правильные ответы не менее чем на 50% вопросов теста, исключая вопросы, на которые студент должен дать свободный ответ; - на все вопросы, предполагающие свободный ответ, студент дал непротиворечивый ответ, или при ответе допустил значительные неточности и не показал полноты.
4	Неудовлетворительно	если студентом не выполнены условия, предполагающие оценку «Удовлетворительно».
5	Зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровнях «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».
6	Не зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно».

### 3. Перечень и характеристики процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине регламентируется локальным нормативным актом.

#### Перечень и характеристика процедур текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

№	Наименование оценочного средства	Периодичность и способ проведения процедуры оценивания	Виды вставляемых оценок	Форма учета
1.	Зачет	Раз в семестр, по окончании изучения дисциплины	По пятибалльной шкале	Ведомость, зачетная книжка, портфолио
2.	Тест	Входное тестирование в начале изучения дисциплины Итоговое тестирование раз в семестр, по окончании изучения дисциплины	По пятибалльной шкале	Лист результатов из кабинета тестирования, Журнал успеваемости преподавателя

Типовой комплект заданий для входного тестирования

**Вопрос 1.** «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- Деловых интересов партнеров
- **Личностных, неделовых интересов партнеров**
- Профессиональных интересов партнеров

**Вопрос 2.** Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- **Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие**
- Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

**Вопрос 3.** Атрибуцией называется:

- Все ответы неверны
- **Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей**
- Приписывание определенным группам людей специфических черт
- Стремление человека быть в обществе других людей

**Вопрос 4.** В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- Духовные идеалы партнера-адресата
- Когнитивные структуры партнера-адресата
- Потребности и склонности партнера-адресата
- **Ценностные установки партнера-адресата**

**Вопрос 5.** Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- Жестов
- Информационных технологий
- Определенного темпа речи
- Похлопываний по плечу
- **Устной речи**

**Вопрос 6.** Все люди делятся на:

- **Все ответы верны**
- Рациональных и иррациональных
- Сенсорики и интуитов
- Экстравертов и интравертов

**Вопрос 7.** Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- **Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**
- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

**Вопрос 8.** Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- Аудиальными образами
- **Зрительными образами**
- Тактильными образами

**Вопрос 9.** Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- **Личностно-психологических сил манипулятора**
- Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- Статусно-ресурсных сил манипулятора

**Вопрос 10.** К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- **Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции**
- Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

**Вопрос 11.** К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- **Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции**
- **Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов**
- **Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора**

**Вопрос 12.** К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- «Ложного вовлечения»
- Запутывания
- Расположения
- **Скрытого принуждения**
- Убеждения

**Вопрос 13.** К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- **Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором**
- **Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора**
- Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- **Сокрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств**

**Вопрос 14.** К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- **Риторические**

**Вопрос 15.** К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- **Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора**
- Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- **Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства**
- Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- **Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы**

**Вопрос 16.** К средствам невербальной коммуникации относятся:

- **Все ответы верны**
- Кинесика
- Проксемика
- Такетика

**Вопрос 17.** К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- **Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера**

- **Интересный, увлекательный рассказ**
- **Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера**
- Убеждающие деловые сообщения
- **Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби**

**Вопрос 18.** Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- **Мимика**
- **Поза**
- Покашливание
- Рукопожатие
- Устная речь

**Вопрос 19.** Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- Вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- Дозирование информации
- Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
- **Утаивание информации**

**Вопрос 20.** Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- **Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора**
- Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

**Вопрос 21.** Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- **Психотехнические приемы манипулирования**
- **Скрытое психологическое воздействие на делового партнера**
- **Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия**

**Вопрос 22.** Мишени манипулятивного воздействия — это:

- **Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие**
- Объекты, включенные в деловую ситуацию
- Структурные уровни психики манипулятора

**Вопрос 23.** Невербальными средствами общения являются

- **Взгляд**
- **Походка**
- **Рукопожатие**
- Телефон
- Электронная почта

**Вопрос 24.** Общение - это:

- **Все ответы верны**
- Процесс передачи информации
- Процесс установления контактов между людьми
- Процесс формирования и развития личности

**Вопрос 25.** Персональная дистанция в процессе общения:

- 120-350см
- 15-50см
- **50-120см**
- Свыше 350см

**Вопрос 26.** Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- Познавательного сообщения
- **Призыва**
- **Приказа**
- **Просьбы**

**Вопрос 27.** Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- Выслушиванием жалоб клиентов
- **Дискуссионным обсуждением проблем**
- Обсуждением каких-либо инновационных проектов

**Вопрос 28.** Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- **Дистанция между общающимися**
- Мимика
- Похлопывание по спине
- Телефон
- **Угол общения партнеров**

**Вопрос 29.** Просодическими средствами невербального общения выступают

- **Громкость голоса**
- Дистанция между общающимися
- Жесты
- **Интонация**
- Плач

**Вопрос 30.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- Отрицательно
- **Положительно**

*Типовой комплект заданий для итогового тестирования*

УК-4.1 (уметь):

Вопрос № 1.

В какой теории коммуникация понимается как вытеснение индивидом своих бессознательных влечений?

- 1) в экзистенциалистской теории;
- 2) в психоаналитической теории;
- 3) в бихевиористской теории;
- 4) в игровой теории;
- 5) в персоналистской теории.

Вопрос № 2.

Когда был введен в понятийно-категориальный аппарат научной литературы термин «коммуникация»?

- 1) в конце XIX века;
- 2) в начале XX века;
- 3) в середине XX века;
- 4) во второй половине XX века;
- 5) в начале XXI века.

Вопрос № 3.

Как понимается коммуникация в семантической модели Ю.Лотмана и У.Эко?

- 1) как речевые сигналы, манипулируя которыми можно воспитывать человека любого склада;
- 2) как организация жизни на принципах изоляции и самоизоляции;
- 3) особый способ деятельности, который делает возможной совместную деятельность;
- 4) как игра;
- 5) как взаимопонимание.

Вопрос № 4.

Коммуникация – это:

- 1) обмен идеями;
- 2) информационный обмен;
- 3) трансляция информации через средства технической связи;
- 4) управленческое общение;
- 5) стилистическое оформление речи.

Вопрос № 5.

Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?

- 1) достоверность;
- 2) своевременность;
- 3) форма подачи информации;
- 4) адресность;
- 5) понятность.

Вопрос № 6.

Какая черта межличностной коммуникации позволяет использовать визуальные, акустические,

тактильные, ольфакторные и прочие каналы передачи и восприятия информации?

- 1) неизбежность;
- 2) необратимость;
- 3) многоканальность;
- 4) поэтапность;
- 5) ситуативность.

Вопрос № 7.

Как называется двусторонний процесс обмена информацией?

- 1) коммуникация;
- 2) общение;
- 3) взаимодействие;
- 4) контакт;
- 5) интеракция.

УК-3.3 (уметь):

Вопрос № 8.

Укажите, как называется составляющая общения, которая рассматривает психологическую природу общения с точки зрения характера речевых действий, восприятия речи собеседника, восприятия личности собеседника?

- 1) общение как форма психической деятельности;
- 2) общение как форма поведения;
- 3) общение как межличностное взаимодействие;
- 4) общение как психологические свойства личности;
- 5) общение как средство формирования личности.

Вопрос № 9.

Общение – всегда есть диалог:

- 1) одного человека с другим;
- 2) наедине с собой;
- 3) человека с машиной;
- 4) технических устройств;
- 5) все ответы верны.

Вопрос № 10.

Что является перцептивной стороной общения?

- 1) восприятие друг друга партнерами по общению;
- 2) взаимовлияние друг на друга участников общения;
- 3) взаимодействие участников общения;
- 4) обмен информацией между участниками общения;
- 5) все ответы верны.

Вопрос № 11.

Что не относится к характеристике коммуникативной стороны общения?

- 1) умение устанавливать психологический контакт;
- 2) учет особенностей коммуникативного взаимодействия;
- 3) аргументированность, логичность и адекватность ситуации общения;
- 4) четкое распределение обязанностей между партнерами;
- 5) эффективность использования вербальных и невербальных средств общения.



Вопрос № 12.

Интерпретация человеком причин и мотивов поведения других людей межличностного восприятия – это:

- 1) перцепция;
- 2) аттракция;
- 3) эмпатия;
- 4) каузальная атрибуция;
- 5) апперцепция.

Вопрос № 13.

Какой принцип не относится к теории обмена Дж. Хоманса?

- 1) чем больше вознаграждается определенный тип поведения, тем чаще он будет повторяться;
- 2) если вознаграждение за определенный тип поведения зависит от условий, то человек будет стремиться их воссоздать;
- 3) равенство психологических позиций социальных субъектов независимо от их социального статуса;
- 4) если вознаграждение велико, то человек готов затратить больше усилий для его получения;
- 5) когда потребности человека близки к насыщению, он в меньшей мере готов прилагать усилия для их удовлетворения.

Вопрос № 14.

Какой из способов коммуникации самый пластичный?

- 1) жест;
- 2) речь;
- 3) изображение;
- 4) письмо;
- 5) музыка.

Вопрос № 15.

Аксиальная коммуникация - это:

- 1) восприятие друг друга партнерами по общению;
- 2) взаимовлияние друг на друга участников общения;
- 3) взаимодействие участников общения;
- 4) массовая коммуникация;
- 5) адресная коммуникация.

Вопрос № 16.

Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:

- 1) доброжелательность сторон коммуникации;
- 2) желание сторон продолжить коммуникации;
- 3) своевременность получения информации;
- 4) сопровождение текста жестикой;
- 5) удовлетворенность партнеров по коммуникации.

Вопрос № 17.

Какая характеристика не относится к коммуникации как к ресурсу?

- 1) имеет нематериальную природу;
- 2) имеет материальную природу;
- 3) неограниченна пространством;
- 4) неотчуждаема;

5) обладает возрастающей полезностью.

Вопрос № 18.

Какая связь существует между участниками коммуникации?

- 1) объектно-объектная;
- 2) субъектно-объектная;
- 3) объектно-субъектная;
- 4) субъектно-субъектная;
- 5) все ответы верны.

Вопрос № 19.

Что представляет собой интегративная функция деловой коммуникации?

- 1) социальный механизм управления;
- 2) объединение деловых партнеров;
- 3) самовыражение, демонстрация личностного потенциала;
- 4) передача конкретных способов деятельности;
- 5) регламентация поведения и деятельности.

Вопрос № 20.

Какая функция коммуникации позволяет регламентировать поведение и деятельность участников коммуникации, координировать их совместные действия?

- 1) информационная функция;
- 2) социальная функция;
- 3) экспрессивная функция;
- 4) прагматическая функция;
- 5) интерпретативная функция.

Вопрос № 21.

Какой из этапов коммуникационного процесса можно считать важнейшим условием его эффективности?

- 1) зарождение и выбор идеи;
- 2) кодирование и выбор канала;
- 3) передача информации;
- 4) декодирование;
- 5) обратная связь.

Вопрос № 22.

Что такое кодирование?

- 1) перевод на язык коммуникации идей и замыслов отправителя;
- 2) написание речей, текстов или сообщений рекламного, информационного или иного характера;
- 3) шифровка сообщения, не предназначенного для широкого оглашения;
- 4) выбор шрифта при написании текста;
- 5) выбор характеристики теле- или радиосигнала для максимального достижения его четкости.

Вопрос № 23.

От чего зависят факторы эффективности декодирования сообщения?

- 1) понимания смысла сообщения;
- 2) стереотипов мышления;
- 3) финансового положения получателя сообщения;

- 4) барьеров коммуникации;
- 5) его семантических характеристик.

Вопрос № 24.

Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?

- 1) телефонный разговор;
- 2) личное письменное сообщение;
- 3) выступление перед большой аудиторией;
- 4) межличностное общение;
- 5) реклама в СМИ.

Вопрос № 25.

Реакция получателя на сообщение это:

- 1) восприятие;
- 2) обратная связь;
- 3) кодирование;
- 4) шум;
- 5) декодирование.

Вопрос № 26.

Речевая ситуация включает следующие компоненты:

- 1) участников общения;
- 2) невербальные средства общения;
- 3) язык и стиль общения;
- 4) место и время общения;
- 5) все ответы верны.

Вопрос № 27.

Какая функция речи дает возможность людям общаться между собой?

- 1) конструктивная;
- 2) эмоциональная;
- 3) коммуникативная;
- 4) аккумулятивная;
- 5) контактоустанавливающая.

Вопрос № 28.

Какой центр в коре головного мозга человека отвечает за понимание речи?

- 1) центр Брока;
- 2) центр Вернике;
- 3) зрительный центр;
- 4) центр письма;
- 5) слуховой центр.

Вопрос № 29.

Текст, взятый в событийном аспекте, – это:

- 1) рассказ;
- 2) выступление;
- 3) дискурс;
- 4) речевая ситуация;

5) вербальная коммуникация.

Вопрос № 30.

Экспрессивность и эмоциональность речи является чертой:

- 1) публицистического стиля речи;
- 2) разговорного стиля речи;
- 3) научного стиля речи;
- 4) официально-делового стиля речи;
- 5) все ответы верны.

Вопрос № 31.

Что из перечисленного не относится к виду речи?

- 1) чтение;
- 2) устная речь;
- 3) письменная речь;
- 4) диалог;
- 5) слушание.

Вопрос № 32.

Устные виды делового общения разделяются на:

- 1) монологические, диалогические и полилогические;
- 2) групповые, межличностные и массовые;
- 3) печатные и рукописные;
- 4) литературные и бытовые;
- 5) художественные и научные.

Вопрос № 33.

Какая функция является главной в функциональных стилях речи?

- 1) повелевающая;
- 2) информативная;
- 3) воздействующая;
- 4) эстетическая;
- 5) эмоциональная.

Вопрос № 34.

Характерными чертами официально-делового стиля являются:

- 1) объективность, экспрессивность, точность;
- 2) точность, ясность, синтаксическая осложненность;
- 3) точность, ясность, выразительность, полнота изложения;
- 4) эмоциональность, прерывистость, необъективность, нелогичность;
- 5) ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения.

Вопрос № 35.

Что не относится к типичным ошибкам слушания?

- 1) перебивание;
- 2) перефразирование;
- 3) предвзятое слушание;
- 4) избирательное слушание;
- 5) отключение внимания.

Вопрос № 36.

О чем свидетельствуют высоко поднятые плечи со слегка сутулой спиной и втянутым подбородком?

- 1) об уверенности;
- 2) о беспомощности;
- 3) о заносчивости;
- 4) о скрытности;
- 5) об энергичности.

Вопрос № 37.

К какому виду невербальной коммуникации относятся запахи?

- 1) оптико-кинетическим;
- 2) паралингвистическим;
- 3) экстралингвистическим;
- 4) тактильным;
- 5) ольфакторным.

Вопрос № 38.

Укажите, что не относится к понятию невербальные средства информации, которые, как известно, необходимы при деловом общении:

- 1) тембр речи, темп, высота, громкость;
- 2) риторические тропы и другие средства языка;
- 3) взгляд партнера, мимика, жесты, поза;
- 4) почерк, способы графических дополнений к буквам, символы;
- 5) рукопожатие, поцелуй, похлопывание.

Вопрос № 39.

К каким средствам общения относятся тембр, тональность, высота, громкость голоса?

- 1) оптико-кинетическим;
- 2) паралингвистическим;
- 3) экстралингвистическим;
- 4) тактильным;
- 5) ольфакторным.

Вопрос № 40.

К числу функций невербальных средств общения не относится:

- 1) дополнение вербального сообщения;
- 2) регулирование вербальной коммуникации;
- 3) выражение отношения к собеседнику;
- 4) отражение личностных качеств;
- 5) относятся все перечисленные функции.

УК-5.7 (уметь):

Вопрос № 41.

Какой барьер возникает у партнера по общению при использовании коммуникатором оборотов: «Вам нужно», «Вы обязаны», «Ты должен»?

- 1) фонетический;
- 2) семантический;
- 3) логический;
- 4) стилистический;
- 5) социально-культурный.

Вопрос № 42.

Какие люди трудно приспосабливаются к новым жизненным обстоятельствам?

- 1) психологически мобильные;
- 2) ригидные;
- 3) адаптивные;
- 4) экстравертные;
- 5) доминантные.

Вопрос № 43.

Какой барьер характеризует пословица: «В огороде бузина, а в Киеве – дядька»?

- 1) фонетический;
- 2) семантический;
- 3) логический;
- 4) стилистический;
- 5) социально-культурный.

Вопрос № 44.

Какой коммуникативный барьер возникает у представителей разных политических партий?

- 1) фонетический;
- 2) семантический;
- 3) логический;
- 4) стилистический;
- 5) социально-культурный.

Вопрос № 45.

Барьер коммуникативный – это абсолютное или относительное ... эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения:

- 1) препятствие;
- 2) доступность;
- 3) взаимодействие;
- 4) установление тождества объекта или личности;
- 5) восприятие.

Вопрос № 46.

Единицей общения в теории Э. Берна является:

- 1) акция;
- 2) реакция;
- 3) транзакция;
- 4) коммуникация;
- 5) акт общения.

Вопрос № 47.

Укажите, сколько процентов всего человеческого существования занимает слушание?

- 1) 80%;
- 2) 45%;
- 3) 30%;
- 4) 16%;
- 5) 9%.

Вопрос № 48.

По Э. Берну, если человек реагирует на то, что происходит вокруг него, используя свой потенциал зрелой личности, ориентируясь в своей деятельности и поведении на принцип реальности, он проявляет свое Эго-состояние:

- 1) «Ребенка»;
- 2) «Взрослого»;
- 3) «Родителя»;
- 4) «Учителя»;
- 5) «Реалиста».

Вопрос № 49.

Какой тип коммуникантов не стремится владеть инициативой в общении?

- 1) доминантный;
- 2) мобильный;
- 3) ригидный;
- 4) интровертный;
- 5) экстравертный.

Вопрос № 50.

Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны, называется:

- 1) сотрудничество;
- 2) кооперация;
- 3) избегание;
- 4) компромисс;
- 5) альтруизм.

Вопрос № 51.

Укажите свойство, относящееся к лингвистической компетенции специалиста в профессиональном речевом общении?

- 1) оценочное отношение к высказыванию, осознание целевой установки общения;
- 2) учет ситуации общения, его места, отношений с собеседником;
- 3) прогнозирование воздействия высказывания на собеседника;
- 4) умение контролировать эмоции, направлять диалог в соответствии с потребностями профессиональной деятельности, соблюдение этических норм и требований этикета;
- 5) знание особенностей стиля профессиональной речи.

Вопрос № 52.

К понятию «культура профессиональной речи» относится:

- 1) владение терминологией данной специальности;
- 2) умение строить выступление на профессиональную тему;
- 3) умение организовать профессиональный диалог и управлять им;
- 4) умение общаться с неспециалистами по вопросам профессиональной деятельности;
- 5) все ответы верны.

Вопрос № 53.

По степени активности люди самоуверенные и напористые относятся к:

- 1) берущему типу;
- 2) избегающему типу;

- 3) управляющему типу;
- 4) социально-полезному типу;
- 5) альтруистическому типу.

Вопрос № 54.

Укажите свойство, относящееся к поведенческой компетенции специалиста в профессиональном речевом общении?

- 1) знание терминологии;
- 2) умение устанавливать связи между известными ранее и новыми терминами;
- 3) умение использовать научные понятия и термины в практическом анализе производственных ситуаций;
- 4) оценочное отношение к высказыванию, прогнозирование воздействия высказывания на собеседника;
- 5) соблюдение этических норм и требований этикета, умение контролировать эмоции.

Вопрос № 55.

Какой стиль характеризуется низким уровнем открытости, но высоким уровнем обратной связи?

- 1) стиль «открытие себя»;
- 2) стиль «реализация себя»;
- 3) стиль «замыкание в себе»;
- 4) стиль «защита себя»;
- 5) стиль «торговаться за себя».

Вопрос № 56.

Идентификация - это:

- 1) один из способов понимания другого человека;
- 2) уподобление себя другому человеку;
- 3) один из механизмов усвоения опыта;
- 4) проникновение во внутренний мир человека;
- 5) осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.

Вопрос № 57.

Фактор, мешающий правильно воспринимать людей и заключающийся в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии является очень существенной и малозабываемой, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку:

- 1) эффект проецирования;
- 2) наличие стереотипа;
- 3) эффект «первичности»;
- 4) наличие предрассудков;
- 5) эффект «ореола».

Вопрос № 58.

Под перцепцией понимается:

- 1) социальная детерминация перцептивных процессов;
- 2) процесс восприятия «социальных объектов» (индивиды, социальные группы, большие социальные общности);
- 3) восприятие одним человеком другого в процессе межличностного взаимодействия;
- 4) культурно-историческая обусловленность восприятия социальных процессов и объектов;
- 5) зависимость восприятия от внутригрупповых отношений.



Вопрос № 59.

Фактор, мешающий правильно воспринимать людей и заключающийся в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств:

- 1) эффект проецирования;
- 2) наличие стереотипа;
- 3) наличие установки;
- 4) наличие предрассудков;
- 5) эффект «ореола».

Вопрос № 60.

Привычные упрощенные представления о других группах людей, о которых человек располагает скудной информацией – это:

- 1) стереотипы;
- 2) предубеждения;
- 3) установки;
- 4) привычки;
- 5) драйвы.

Вопрос 61. Какова эффективность горизонтальных коммуникаций?

- 1)10
- 2)20
- 3)25
- 4)75
- 5)90

Вопрос 62. Какие коммуникации в организации осуществляются на межличностном уровне?

- 1)Внешние и внутренние
- 2)Формальные и неформальные
- 3)Горизонтальные и вертикальные
- 4)Восходящие и нисходящие
- 5)Информационные и административные

Вопрос 63. Какой поток организационной коммуникации позволяет обратиться с жалобой к вышестоящему руководству?

- 1)Нисходящий
- 2)Восходящий
- 3)Формальный
- 4)Неформальный
- 5)Горизонтальный

УК-5.9 (уметь):

Вопрос 64. Укажите тип взаимодействия, при котором партнеры всеми способами противодействуют друг другу

- 1)Конкурентность
- 2)Корпорация
- 3)Кооперация
- 4)Контакт
- 5)конфронтация

Вопрос 65

Какая из указанных целей не относится к целям горизонтальных коммуникаций?

- 1) Координация заданий
- 2) Решение проблем
- 3) Контроль выполнения заданий
- 4) Обмен информацией
- 5) Разрешение конфликта

Вопрос № 66.

Что не относится к проблемам, связанным с созданием эффективно действующих коммуникаций?

- 1) информационные перегрузки;
- 2) неудачная структура организации;
- 3) отсутствие устойчивых горизонтальных связей;
- 4) неопределенность во взаимоотношениях между отдельными структурными единицами организации;
- 5) использование современных информационных технологий.

Вопрос № 67.

По какому каналу руководитель может получить оперативную информацию о деятельности сотрудников?

- 1) по формальному;
- 2) по неформальному;
- 3) по вертикальному;
- 4) по горизонтальному;
- 5) по внешнему.

Вопрос № 68.

Какая коммуникативная сеть используется в японской системе организации производства?

- 1) «колесо»;
- 2) «круг»;
- 3) «шпора»;
- 4) «цепь»;
- 5) «палатка».

Вопрос № 69.

От чего зависит эффективное использование коммуникаций в организации?

- 1) от профессионализма руководителей;
- 2) от структуры организации;
- 3) от наличия устойчивых межличностных отношений между членами организации;
- 4) от компетентности и культуры сотрудников;
- 5) все ответы верны.

Вопрос № 70.

Какая сеть признана неэффективной в формальной коммуникации?

- 1) «тент»;
- 2) «паутина»;
- 3) «дом»;
- 4) «цепь»;
- 5) «палатка».

Вопрос №71.

Какая из фаз деловой беседы является самой важной?

- 1) установление контакта;
- 2) передача информации;
- 3) обсуждение проблемы;
- 4) опровержение доводов собеседника;
- 5) принятие решения.

Вопрос № 72.

Какой фактор, способствующий успешному проведению беседы, снижает абстрактность изложения информации?

- 1) ясность;
- 2) наглядность;
- 3) повторение;
- 4) насыщенность;
- 5) внезапность.

Вопрос № 73.

Совещание, проводимое с целью найти оптимальное решение обсуждаемых вопросов – это:

- 1) диктаторское совещание;
- 2) авторитарное совещание;
- 3) сегрегативное совещание;
- 4) дискуссионное совещание;
- 5) свободное совещание.

Вопрос № 74.

Переговоры – это обсуждение с целью:

- 1) приятного времяпрепровождения;
- 2) заключения соглашения по какому-либо вопросу;
- 3) выяснения отношений;
- 4) навязывания своих условий сделки;
- 5) решения производственных вопросов и проблем.

Вопрос № 75.

Что из перечисленного не относится к жанрам деловой коммуникации?

- 1) спор;
- 2) дискуссия;
- 3) полемика;
- 4) дебаты;
- 5) совещания.

Вопрос № 76.

Какие вопросы призваны придать динамичность диалогу?

- 1) подтверждающие вопросы;
- 2) встречные вопросы;
- 3) вопросы для ориентации;
- 4) однополюсные вопросы;
- 5) эстафетные (наводящие) вопросы.

Вопрос № 77.

Брифинг – это:

- 1) обсуждение вопросов организации производства, управления фирмой, маркетинговой деятельности, проводимое первым лицом или заменяющим его специалистом;
- 2) представление своих способностей, своего продукта или своей компании партнерам, заказчикам, инвесторам или потребителям с целью добиться от них нужного решения (действия);
- 3) эксклюзивное изложение информации с правом ее публикации, с раскрытием ее источника или без;
- 4) краткая встреча официальных лиц, представителей коммерческих или других структур с работниками СМИ, на которой излагается позиция по определенному вопросу;
- 5) установление контакта с собеседником, привлечение его внимания к предмету беседы и пробуждение интереса.

Вопрос № 78.

Пресс-конференция как форма делового общения применяется тогда, когда необходимо:

- 1) оказать воздействие на общественное мнение;
- 2) создать позитивный корпоративный имидж;
- 3) обменяться информацией с деловым партнером;
- 4) ознакомить общественность с точкой зрения фирмы;
- 5) сделать короткое информационное сообщение представителям СМИ.

Вопрос № 79.

С помощью каких вопросов можно взять управление ходом переговоров в свои руки?

- 1) информационных вопросов;
- 2) контрольных вопросов;
- 3) направляющих вопросов;
- 4) провокационных вопросов;
- 5) подтверждающих вопросов.

Вопрос № 80.

Презентация – это:

- 1) краткая встреча официальных лиц, представителей коммерческих или других структур с работниками СМИ, на которой излагается позиция по определенному вопросу;
- 2) официальное представление вновь созданного предприятия, фирмы, проекта, продукции, товара кругу приглашенных лиц;
- 3) сообщение для прессы; информационное сообщение, содержащее в себе новость об организации;
- 4) устный контакт между партнерами (собеседниками), которые имеют необходимые полномочия со стороны своих организаций для их проведения и решения конкретных проблем;
- 5) установление контакта с собеседником, привлечение его внимания к предмету беседы и пробуждение интереса.

УК-5.7 (уметь):

Вопрос № 81.

Что рекомендуется говорить во время конфликта?

- 1) «Вы меня обманываете»;
- 2) «Правильно ли я Вас понял?»;
- 3) «Вы – необязательный человек»;
- 4) «Что ты злишься, нервничаешь?»;
- 5) «Замолчи».

Вопрос № 82.

К какому типу трудных людей относится человек, охваченный какой-то идеей и обвиняющий других во всех грехах, но сам ничего не делающий для решения проблемы?

- 1) «агрессист»;
- 2) «жалобщик»;
- 3) «разгневанный ребенок»;
- 4) «максималист»;
- 5) «молчун».

Вопрос № 83.

Создание объективных и субъективных условий, препятствующих возникновению конфликтных ситуаций и развитию их по силовому сценарию, относятся к понятию:

- 1) разрешение конфликта;
- 2) завершение конфликта;
- 3) предупреждение конфликта;
- 4) урегулирование конфликта;
- 5) эскалация конфликта.

Вопрос № 84.

К какому типу людей В. Сатир относит человека, отличающегося корректностью, разумностью, спокойствием, хладнокровием и собранностью?

- 1) «плакатор»;
- 2) «блеймер»;
- 3) «компьютер»;
- 4) «дистрактор»;
- 5) «контролер».

Вопрос № 85.

Какой коммуникационный стиль характеризуется самоизоляцией человека, скрытностью?

- 1) «открытие себя»;
- 2) «реализация себя»;
- 3) «защита себя»;
- 4) «замыкание в себе»;
- 5) «торговаться за себя».

Вопрос № 86.

Культура общения должна строиться на основе нравственных принципов, к числу которых не относится:

- 1) - принцип гуманизма;
- 2) - принцип толерантности;
- 3) - принцип нормативности;
- 4) - принцип превосходства;
- 5) - принцип целесообразности.

Вопрос № 87.

Какой человек считает себя намного умнее других?

- 1) человек несдержанный, постоянно всем недовольный;
- 2) человек веселый, не испытывающий трудности в общении;

- 3) человек некоммуникабельный;
- 4) человек с завышенной самооценкой;
- 5) человек с заниженной самооценкой.

УК-4.2 (уметь):

Вопрос № 88.

Родиной этикета считается:

- 1) Франция;
- 2) Италия;
- 3) Англия;
- 4) Япония;
- 5) Испания.

Вопрос № 89.

Деловые люди какой страны не любят вести переговоры на иностранных языках и очень чувствительны к ошибкам иностранных партнеров в их языке?

- 1) Англии;
- 2) Франции;
- 3) Италии;
- 4) Японии;
- 5) Германии.

Вопрос № 90.

Деловой этикет – это:

- 1) правила поведения в системе делового общения;
- 2) следование стандартным схемам построения высказывания в сфере делового общения;
- 3) строгий учет разницы в статусе при общении начальника и подчиненного;
- 4) выполнение требований должностной инструкции;
- 5) стандарт в одежде.