

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 делового общения и делопроизводства

По направлению подготовки

08.03.01 «Строительство»

(указывается наименование направления подготовки в соответствии с ФГОС)

По профилю подготовки

«Промышленное и гражданское строительство»

«Теплогазоснабжение и вентиляция»

«Экспертиза и управление недвижимостью»

«Водоснабжение и водоотведение»

(указывается наименование профиля в соответствии с ООП)

Кафедра


«Философия, социология и лингвистика»

Квалификация (степень) выпускника *бакалавр*

Астрахань – 2018

Разработчики:


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


(подпись) / А.В. Сызранов /
И. О. Ф.

Рабочая программа разработана для учебного плана 2018 г.


Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Философия, социология и лингвистика» протокол № 9 от 26 апреля 2018г.

Заведующий кафедрой


(подпись) / Е.В. Богданова
И. О. Ф.

Согласовано:

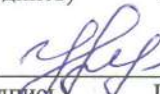
Председатель МКН «Строительство»
профиль «Промышленное и гражданское строительство»


(подпись) / Н.В. Кучикова
И. О. Ф.

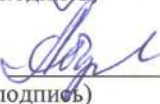
Председатель МКН «Строительство»
профиль «Теплогазоснабжение и вентиляция»


(подпись) / А.М. Сердюк
И. О. Ф.


Председатель МКН «Строительство»
профиль «Экспертиза и управление недвижимостью»


(подпись) / Н.В. Кучикова
И. О. Ф.

Председатель МКН «Строительство»
профиль «Водоснабжение и водоотведение»


(подпись) / А.А. Павлов
И. О. Ф.

Начальник УМУ


(подпись) / Н.В. Костин
И. О. Ф.

Специалист УМУ


(подпись) / Е.С. Кобалник
И. О. Ф.

Начальник УИТ


(подпись) / С.В. Тутун
И. О. Ф.

Заведующая научной библиотекой


(подпись) / Р.С. Кайдухина
И. О. Ф.

Содержание:

	Стр.
1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата	5
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	5
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)	5
5.1.1. Очная форма обучения	5
5.1.2. Заочная форма обучения	6
5.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам	6
5.2.1. Содержание лекционных занятий	6
5.2.2. Содержание лабораторных занятий	6
5.2.3. Содержание практических занятий	6
5.2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	7
5.2.5. Темы контрольных работ (разделы дисциплины)	7
5.2.6. Темы курсовых проектов/курсовых работ	7
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	8
7. Образовательные технологии	8
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	8
8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	8
8.2. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	9
8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины	9
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	10
10. Особенности организации обучения по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями	10

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины: «Основы делового общения и делопроизводства» является повышение уровня коммуникативной компетентности студентов и приобретение ими представления об особенностях формирования и развития систем делопроизводства на предприятиях строительного комплекса.

Задачами дисциплины являются:

- развитие умения строить речь в соответствии с языковыми, коммуникативными и этическими нормами; анализировать свою речь с точки зрения ее нормативности, уместности и целесообразности; устранять ошибки и недочеты в своей устной и письменной речи в профессиональной сфере;
- представления о содержании, формах и межкультурных особенностях в области деловой коммуникации;
- понимание устных и письменных стратегий делового общения;
- выработать практические навыки для оформления организационно –распорядительных документов и написания деловых писем;
- умения по преобразованию и разрешению конфликтов в деловых отношениях.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

ОК-6 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ПК-11 – владением методами осуществления инновационных идей, организации производства и эффективного руководства работой людей, подготовки документации для создания системы менеджмента качества производственного подразделения.

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

знать:

-особенности официально-делового стиля служебных документов в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках; роль общения в современном деловом взаимодействии - (ОК-6);

- требования основных организационно-распорядительных документов для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения - (ПК-11).

уметь:

- логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках с учётом специфики межкультурной коммуникации; преодолеть барьеры в деловом общении – (ОК-6);

- составлять и оформлять организационно-распорядительную документацию для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения - (ПК-11).

владеть:

- деловой коммуникацией на русском и иностранном языках (владеет навыками организации и проведения деловых бесед, переговоров, совещаний), а также навыками составления устного и письменного технических текстов для решения профессиональных задач в процессе установления контактов с русскими и зарубежными коллегами – (ОК-6);

- навыками работы в оформлении технической документации в области строительства и архитектуры – (ПК-11)

3. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриат

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.1 «Основы делового общения и делопроизводства» реализуется в рамках блока «Дисциплины» по выбору.

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

Форма обучения	Очная	Заочная
1	2	3
Трудоемкость в зачетных единицах:	1 семестр – 2з.е.; всего - 2з.е.	1 семестр – 2з.е.; всего - 2з.е.
Аудиторных (включая контактную работу обучающихся с преподавателем) часов (всего) по учебному плану:		
Лекции (Л)	1 семестр - 18 часов	1 семестр - 4 часов
Лабораторные занятия (ЛЗ)	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>
Практические занятия (ПЗ)	1 семестр – 18 часов всего –18 часов	1 семестр – 4 часа всего –4 часа
Самостоятельная работа (СР)	1 семестр – 36 часов всего –36 часов	1 семестр – 64 часа всего –64 часа
Форма текущего контроля:		
Контрольная работа № 1	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>	семестр – 1
Контрольная работа № 2	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>
Форма промежуточной аттестации:		
Экзамены	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>
Зачет	семестр – 1	семестр – 1
Зачет с оценкой	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>
Курсовая работа	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>
Курсовой проект	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>	<i>Учебным планом не предусмотрены</i>

4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).

4.1.1. Очная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины (по семестрам)	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по видам учебной работы				Форма промежуточной аттестации и текущего контроля
				контактная			СР	
				Л	ЛЗ	ПЗ		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Раздел I «Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей»	72	1	-	18	18	36	Зачет
Итого:		72			18	18	36	

5.1.2. Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины (по семестрам)	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по видам учебной работы				Форма промежуточной аттестации и текущего контроля
				контактная			СР	
				Л	ЛЗ	ПЗ		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Раздел I «Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей»	72	1	4	-	4	64	Контрольная работа № 1, зачет
Итого:		72		4		4	64	

5.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам

5.2.1. Содержание лекционных занятий

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Раздел I «Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей»	1. Введение в дисциплину «Основы делового общения и презентаций». 2. Речевая культура делового разговора. 3. Мастерство публичного выступления. 4. Основные формы делового общения: беседа, переговоры, совещания, деловой телефонный разговор. 5. Этика и этикет делового общения. 6. Документ. Требования к оформлению документов. 7. Распорядительные документы. 8. Информационно-справочные документы. 9. Культура делового письма.

5.2.2. Содержание лабораторных занятий - учебным планом не предусмотрены

5.2.3. Содержание практических занятий

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Раздел I «Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей».	1. Упражнения, вопросы и задания по теме: «Теоретические основы делового общения». 2. Упражнения, вопросы и задания по теме: «Речевая культура делового разговора». 3. Доклад и презентация на тему: «Красноречие – важнейший признак профессиональной пригодности современного специалиста». 4. Упражнения, вопросы и задания по теме: «Основные формы делового общения: беседа, переговоры, совещания, деловой телефонный разговор». 5. Доклад и презентация на тему: «Значение этики и этикета в профессиональной деятельности». Упражнения и задания. 6. Упражнения по теме: «Распорядительные документы». 7. Упражнения по теме: «Информационно-справочные документы». 8. Упражнения по теме: «Культура делового письма».

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

Очная форма обучения

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4
1	Раздел I «Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей».	Подготовка к практическому занятию. Подготовка к контрольной работе №1. Подготовка к зачету.	[1], [2],[3] [5], [7] [1, [5]

Заочная форма обучения

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4
1	Раздел I «Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей».	Подготовка к практическому занятию. Подготовка к контрольной работе №1. Подготовка к зачету.	[1], [2],[3] [5], [7] [1], [5]

5.2.5. Темы контрольных работ

1. Понятия этики деловых отношений.
2. Этические нормы поведения в деловой практике.
3. Сущность принципов делового общения.
4. Виды делового общения.
5. Роль речи и ее культуры в деловом общении.
6. Функции делового общения.
7. Сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения.
8. Основные правила оформления визитных карточек.
9. Общие требования к написанию деловых писем.
10. Общие требования по содержанию деловых писем.

5.2.6. Темы курсовых проектов/ курсовых работ -учебным планом не предусмотрены

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебной работы	Организация деятельности студента
1	2
Практическое занятия	Проработка рабочей программы. Уделить особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы.
Самостоятельная работа / индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.

Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

7. Образовательные технологии

Перечень образовательных технологий, используемых при изучении дисциплины

Традиционные образовательные технологии

Перечень образовательных технологий, используемых при изучении дисциплины «**Основы делового общения и делопроизводства**», проводятся с использованием лично-ориентированных, коммуникативных образовательных технологий ориентирующиеся на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к студенту (преимущественно на основе объяснительно-иллюстративных методов обучения), учебная деятельность студента носит в таких условиях, как правило, репродуктивный характер. Формы учебных занятий с использованием традиционных технологий:

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

Интерактивные технологии

По дисциплине «**Основы делового общения и делопроизводства**» 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.

Ролевые игры – совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

а) основная учебная литература:

- 1.Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – М.: Новое знание, 2002. – 361с.
- 2.Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Риторика и Культура речи. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003.- 544с.
- 3.Граудина Л.К., Ширяев Е.Н. Культура русской речи. – М.: НОРМА, 2000. – 560с.
- 4.Далецкий И.Б. Риторика: заговори и я скажу, кто ты: Учебное пособие. – М.: Омега-я, Высшая школа, 2003. – 488с.
- 5.Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. – М.: Экономическая литература, 2002. – 288с.
- 6.Львов М.Р. Риторика, культура речи. – М.: академия, 2003. – 110с.

7.Рогожин М.Ю. Деловые документы в примерах и образцах. – М.: МЦФЭР, 2003. – 496с.

б) дополнительная учебная литература:

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения – М.: ИНФРА – М, 2002. – 295с.
2. Власова Л.В., Семеновская В.К. Деловое общение. - Л.: Просвещение, 2000.-250с.
3. Кирсанова М.В., Анодина Н.Н., Аксенов Ю.М. Деловая переписка. – М.: ИНФРА – М, 2002.-102с.
4. Кузин Ф.А. Культура делового общения. – М.: Ось – 89, 2000.-220с.
5. Ладанов И.Д. Мастерство делового взаимодействия. - М.: Просвещение. – 2001.-180с.

8.2. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Microsoft Imagine Premium Renewed Subscription;
2. Office Pro+ Dev SL A Each Academic;
3. ApacheOpenOffice;
4. 7-Zip;
5. AdobeAcrobatReader DC;
6. InternetExplorer;
7. GoogleChrome;
8. MozillaFirefox;
9. VLC mediaplayer;
10. Dr.Web Desktop Security Suite.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

Электронная информационно-образовательная среда Университета, включающая в себя:

1. Образовательный портал (<http://edu.aucu.ru>);

Электронно-библиотечные системы:

- 2.«Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека» (<https://biblioclub.com>);
3. «Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (www.iprbookshop.ru).

Электронные базы данных:

4. Научная электронная библиотека (<http://www.elibrary.ru/>)

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

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
-------	---	---

1.	Учебная аудитория для проведения учебных занятий: ул. Татищева, 18б, литер Е, аудитория № 207, учебный корпус № 9	№ 207, учебный корпус №9 Комплект учебной мебели Переносной мультимедийный комплект
2.	Помещение для самостоятельной работы: Ул. Татищева, 18, литер Б, читальный зал научной библиотеки	Читальный зал научной библиотеки Комплект учебной мебели Компьютеры Доступ к сети Интернет
3.	Аудитория для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: ул. Татищева №18 а, литер Б, аудитория № 501а, учебный корпус №9	№501а, учебный корпус №9 Комплект мебели, инструменты, расходные материалы

10. Особенности организации обучения по дисциплине «Основы делового общения и делопроизводство» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

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

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу, оценочные и методические материалы по дисциплине
«Основы делового общения и делопроизводства»
ООП ВО по направлению подготовки
08.03.01 «Строительство»
профиль подготовки *«Промышленное и гражданское строительство»*,
«Теплогазоснабжение и вентиляция»,
«Экспертиза и управление недвижимостью»,
«Водоснабжение и водоотведение»
по программе бакалавриата

Д.М. Бычковым (далее по тексту рецензент), проведена рецензия рабочей программы, оценочные и методические материалы по дисциплине *«Основы делового общения и делопроизводства»* ООП 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 – профессор, д.с.н. *Е.В.Каргаполова*).

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

Предъявленная рабочая программа учебной дисциплины *«Основы делового общения и делопроизводства»* (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 ООП ВО не подлежит сомнению – дисциплина относится к вариативной части учебного цикла Блок 1 «Дисциплины».

Представленные в Программе цели учебной дисциплины соответствуют требованиям ФГОС ВО направления подготовки *08.03.01 «Строительство»* профиль подготовки *«Промышленное и гражданское строительство»*, *«Теплогазоснабжение и вентиляция»*, *«Экспертиза и управление недвижимостью»*, *«Водоснабжение и водоотведение»*.

В соответствии с Программой за дисциплиной *«Основы делового общения и делопроизводства»* закреплены 2 компетенции, которые реализуются в объявленных требованиях.

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

Информация о взаимосвязи изучаемых дисциплин и вопросам исключения дублирования в содержании дисциплин соответствует действительности. Учебная дисциплина *«Основы делового общения и делопроизводства»* взаимосвязана с другими дисциплинами ООП ВО по направлению подготовки *08.03.01 «Строительство»* профиль подготовки *«Промышленное и гражданское строительство»*, *«Теплогазоснабжение и вентиляция»*, *«Экспертиза и управление недвижимостью»*, *«Водоснабжение и водоотведение»* возможность дублирования в содержании отсутствует.

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.

Форма промежуточной аттестации 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»** профиль подготовки **«Промышленное и гражданское строительство», «Теплогазоснабжение и вентиляция», «Экспертиза и управление недвижимостью», «Водоснабжение и водоотведение».**

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

Представленные на рецензию оценочные и методические материалы направления подготовки **08.03.01 «Строительство»**, разработан в соответствии с нормативными документами, представленными в программе. Оценочные и методические материалы по дисциплине **«Основы делового общения и делопроизводства»** предназначен 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, приобретения обучающимися знаний, умений, навыков и компетенций, заявленных в образовательной программе по данному направлению.

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

- заданиями для контрольной работы;
- тестовыми заданиями;
- вопросами к зачету.

Данные материалы позволяют в полной мере оценить результаты обучения по дисциплине **«Основы делового общения и делопроизводства»** в АГАСУ, а также оценить степень сформированности коммуникативных умений и навыков в сфере профессионального общения

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенной рецензии можно сделать заключение, что характер, структура, содержание рабочей программы, оценочные и методические материалы дисциплины **«Основы делового общения и делопроизводства»** ООП ВО по направлению **08.03.01 «Строительство»** по программе **бакалавриата**, разработанная проф., д.с.н. **Е.В. Каргаполовой** соответствует требованиям ФГОС ВО, современным требованиям отрасли, рынка труда, профессиональных стандартов направления подготовки **08.03.01 «Строительство»** профиль подготовки **«Промышленное и гражданское строительство», «Теплогазоснабжение и вентиляция», «Экспертиза и управление недвижимостью», «Водоснабжение и водоотведение»,** и могут быть рекомендованы к использованию.

Рецензент:

к. филол. н., доцент кафедры
«Русский язык» ФГБОУ ВО
«Астраханский государственный
технический университет»



/Д.М. Бычков/
И.О.Ф.

Аннотация

к рабочей программе дисциплины «*Основы делового общения и делопроизводство*»,
по направлению 08.03.01 «*Строительство*»,
профиль подготовки «*Промышленное и гражданское строительство*»,
«*Теплогазоснабжение и вентиляция*»,
«*Экспертиза и управление недвижимостью*»,
«*Водоснабжение и водоотведение*»

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы

Форма промежуточной аттестации: зачёт

Целью учебной дисциплины «*Основы делового общения и делопроизводство*» является повышение уровня коммуникативной компетентности студентов и приобретение ими представления об особенностях формирования и развития систем делопроизводства на предприятиях строительного комплекса.

Задачами дисциплины являются:

- развитие умения строить речь в соответствии с языковыми, коммуникативными и этическими нормами; анализировать свою речь с точки зрения ее нормативности, уместности и целесообразности; устранять ошибки и недочеты в своей устной и письменной речи в профессиональной сфере;
- представления о содержании, формах и межкультурных особенностях в области деловой коммуникации;
- понимание устных и письменных стратегий делового общения;
- выработать практические навыки для оформления организационно – распорядительных документов и написания деловых писем;
- умения по преобразованию и разрешению конфликтов в деловых отношениях.

Учебная дисциплина «*Основы делового общения и делопроизводства*» входит в Блок 1, вариативной по выбору части. Для освоения дисциплины необходимы знания, полученные при изучении дисциплины: «*Русский язык и культура речи*», в средней общеобразовательной школе.

Краткое содержание дисциплины:

Раздел I «*Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей*»

1. Введение в дисциплину «*Основы делового общения и презентаций*».
2. Речевая культура делового разговора.
3. Мастерство публичного выступления.
4. Основные формы делового общения: беседа, переговоры, совещания, деловой телефонный разговор.
5. Этика и этикет делового общения.
6. Документ. Требования к оформлению документов.
7. Распорядительные документы.
8. Информационно-справочные документы.
9. Культура делового письма.

Заведующий кафедрой



подпись

Е. В. Богданова

И. О. Ф.

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

Основы делового общения и делопроизводства

(указывается наименование в соответствии с учебным планом)

По направлению подготовки

08.03.01 «Строительство»

(указывается наименование направления подготовки в соответствии с ФГОС)

По профилю подготовки

«Промышленное и гражданское строительство»

«Теплогоснабжение и вентиляция»

«Экспертиза и управление недвижимостью»

«Водоснабжение и водоотведение»

(указывается наименование профиля в соответствии с ООП)

Кафедра


«Философия, социология и лингвистика»

Квалификация (степень) выпускника *бакалавр*

Астрахань - 2018

Разработчики:


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


(подпись) / А.В. Сызранов /
И. О. Ф.

Оценочные и методические материалы разработаны для учебного плана 2018 г.

Оценочные и методические материалы рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Философия, социология и лингвистика» протокол № 9 от 26 апреля 2018г.

Заведующий кафедрой


(подпись) / Е.В. Богданова /
И. О. Ф.

Согласовано:

Председатель МКН «Строительство»
профиль «Промышленное и гражданское строительство»


(подпись) / А.В. Кузнецов /
И. О. Ф.


Председатель МКН «Строительство»
профиль «Теплогазоснабжение и вентиляция»


(подпись) / Е.М. Арбатов /
И. О. Ф.


Председатель МКН «Строительство»
профиль «Экспертиза и управление недвижимостью»


(подпись) / Н.В. Кучиков /
И. О. Ф.

Председатель МКН «Строительство»
профиль «Водоснабжение и водоотведение»


(подпись) / Н.В. Кучиков /
И. О. Ф.

Начальник УМУ


(подпись) / Е.Н. Костина /
И. О. Ф.

Специалист УМУ


(подпись) / Е.С. Кabanова /
И. О. Ф.

СОДЕРЖАНИЕ:

	Стр.
1. Оценочные и методические материалы для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля обучающихся по дисциплине	4
1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программ	4
1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	5
1.2.1. Перечень оценочных средств текущей формы контроля	5
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	9
2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	10
3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций	17

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

Оценочные и методические материалы являются неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины и представлен в виде отдельного документа

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

Индекс и формулировка компетенции N	Номер и наименование результатов образования по дисциплине (в соответствии с разделом 2)	Номер раздела дисциплины (в соответствии с п.5.1)							Формы контроля с конкретизацией задания
		1	2	3	4	5	6	7	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ОК-6 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать:								
	особенности официально-делового стиля служебных документов в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках; роль общения в современном деловом взаимодействии	X	X	X					Контрольная работа (вариант 1)
	Уметь:								
	логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках с учётом специфики межкультурной коммуникации; преодолевать барьеры в деловом общении		X	X	X	X			Тестовые задания (задания 1-15)
	Владеть:								
деловой коммуникацией на русском и иностранном языках (владеет навыками				X	X	X	X	Зачет (вопросы 1-10)	

	организации и проведения деловых бесед, переговоров, совещаний), а также навыками составления устного и письменного технических текстов для решения профессиональных задач в процессе установления контактов с русскими и зарубежными коллегами								
ПК-11 – владением методами осуществления инновационных идей, организации производства и эффективного руководства работой людей, подготовки документации для создания системы менеджмента качества производственного подразделения.	Знать:								
	требования основных организационно-распорядительных документов для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения	X	X	X					Контрольная работа (вариант 2)
	Уметь:								
	составлять и оформлять организационно-распорядительную документацию для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения				X	X	X		Тестовые задания (задания 16-30)
	Владеть:								
навыками работы в оформлении технической документации в области строительства и архитектуры.				X	X	X	X	Зачет (вопросы 11-20)	

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

1.2.1. Перечень оценочных средств текущей формы контроля

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
Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам

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
ОК-6 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знает (ОК-6) особенности официально-делового стиля служебных документов в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках; роль общения в современном деловом взаимодействии	Обучающийся не знает и не понимает особенности официально-делового стиля служебных документов в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках; роль общения в современном деловом взаимодействии	Обучающийся знает особенности официально-делового стиля служебных документов в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках; роль общения в современном деловом взаимодействии .	Обучающийся знает и понимает особенности официально-делового стиля служебных документов в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках; роль общения в современном деловом взаимодействии	Обучающийся знает и понимает особенности официально-делового стиля служебных документов в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках; роль общения в современном деловом взаимодействии в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
	Умеет: (ОК-6) логически верно,	Обучающийся не умеет логически	Обучающийся умеет логически верно,	Обучающийся умеет логически верно,	Обучающийся умеет логически верно,

	аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках с учётом специфики межкультурной коммуникации; преодолевать барьеры в деловом общении	верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках с учётом специфики межкультурной коммуникации; преодолевать барьеры в деловом общении	аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках с учётом специфики межкультурной коммуникации; преодолевать барьеры в деловом общении	аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках с учётом специфики межкультурной коммуникации; преодолевать барьеры в деловом общении в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках с учётом специфики межкультурной коммуникации; преодолевать барьеры в деловом общении в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
	Владеет: (ОК-6) деловой коммуникацией на русском и иностранном языках (владеет навыками организации и проведения деловых бесед, переговоров, совещаний), а также навыками составления устного и письменного технических текстов для решения профессиональных задач в процессе установления контактов с	Обучающийся не владеет навыками деловой коммуникацией на русском и иностранном языках (не владеет навыками организации и проведения деловых бесед, переговоров, совещаний), а также навыками составления устного и письменного технических текстов для решения профессиональных задач в процессе установления	Обучающийся владеет навыками деловой коммуникацией на русском и иностранном языках (владеет навыками организации и проведения деловых бесед, переговоров, совещаний), а также навыками составления устного и письменного технических текстов для решения профессиональных задач в процессе установления контактов с русскими и зарубежными коллегами	Обучающийся владеет навыками деловой коммуникацией на русском и иностранном языках (владеет навыками организации и проведения деловых бесед, переговоров, совещаний), а также навыками составления устного и письменного технических текстов для решения профессиональных задач в процессе установления контактов с русскими и зарубежными коллегами в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся владеет навыками деловой коммуникацией на русском и иностранном языках (владеет навыками организации и проведения деловых бесед, переговоров, совещаний), а также навыками составления устного и письменного технических текстов для решения профессиональных задач в процессе установления контактов с русскими и зарубежными коллегами в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.

	русскими и зарубежными коллегами	контактов с русскими и зарубежными коллегами			
ПК-11– владением методами осуществления инновационных идей, организации производства и эффективного руководства работой людей, подготовки документации для создания системы менеджмента качества производственного подразделения.	Знает (ПК-11) требования основных организационно-распорядительных документов для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения	Обучающийся не знает требования основных организационно-распорядительных документов для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения	Обучающийся знает требования основных организационно-распорядительных документов для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения	Обучающийся знает требования основных организационно-распорядительных документов для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся знает требования основных организационно-распорядительных документов для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
	Умеет: (ПК-11) составлять и оформлять организационно-распорядительную документацию для выполнения работ по архитектурно-строительному	Обучающийся не умеет составлять и оформлять организационно-распорядительную документацию для выполнения работ по архитектурно-строительному	Обучающийся умеет составлять и оформлять организационно-распорядительную документацию для выполнения работ по архитектурно-строительному	Обучающийся умеет составлять и оформлять организационно-распорядительную документацию для выполнения работ по архитектурно-строительному	Обучающийся умеет составлять и оформлять организационно-распорядительную документацию для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий

	проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения	проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения	проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения в типовых ситуациях.	и сооружений промышленного и гражданского назначения в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	назначения в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
	Владеет: (ПК-11) навыками работы в оформлении технической документации в области строительства и архитектуры	Обучающийся не владеет навыками работы в оформлении технической документации в области строительства и архитектуры	Обучающийся владеет навыками работы в оформлении технической документации в области строительства и архитектуры в типовых ситуациях.	Обучающийся владеет навыками работы в оформлении технической документации в области строительства и архитектуры в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся владеет навыками работы в оформлении технической документации в области строительства и архитектуры 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)

Вопросы для оценки компетенции ОК – 6 (владеть) 1-10

1. Трудности в передаче информации по П. Мицичу.
2. Факторы речевой коммуникации по Р.Якобсону.
3. Правила кодирования коммуникаций А. В. Бусыгина.
4. Вспомогательные системы улучшения восходящих потоков.
5. Типы коммуникативных сетей в организации.
6. Основные ошибки коммуникаций.
7. Помехи слушания.
8. Эффективность нерелективного слушания.
9. Основные приемы рефлексивного слушания.
10. Приемы эмпатического слушания.

Вопросы для оценки компетенции ПК-11 (владеть) 11-20

11. Трудности в организации коммуникаций
12. Правила поведения при речевом взаимодействии.
13. Психологические типы собеседников.
14. Группы манипулятивных приемов.
15. Типы манипуляторов.
16. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
17. Этические нормы поведения подчиненных с руководителем.
18. Принципы этики делового общения между коллегами.
19. Международные особенности этики в коммуникациях
20. Основные режимы публичных выступлений

б) критерии оценивания:

При оценке знаний на экзамене 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.

		Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи.
2	Хорошо	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. 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. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. 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) типовые вопросы

Вопросы для оценки компетенции ОК – 6 (уметь) 1-15

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 интровертов

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
- **Соккрытие 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 вербализованных и невербальных угрожающих сигналов
- **Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы**

Вопросы для оценки компетенции ПК – 11 (уметь) 16-30

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**

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
1	2	3
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	Незачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно».

2.3. Контрольная работа

а) типовые вопросы (задания)

Вопросы для оценки компетенции ОК – б(знать) вариант 1

Вариант 1.

1. Правила для успешной передачи информации собеседнику.
2. Конструкции аргументирования.
3. Правила поведения на совещании.
4. Виды переговоров.
5. Стили проведения интервью.

Вопросы для оценки компетенции ПК-11 (знать) вариант 2

Вариант 2.

1. Общие рекомендации по управлению конфликтом.
2. Типы конфликтных личностей.
3. Мотивы критики
4. Виды неконструктивной критики
5. Методы нейтрализации замечаний

б) критерии оценивания

Выполняется в письменной форме. При оценке работы студента учитывается:

1. Правильное раскрытие содержания основных вопросов темы, правильное решение задач.
2. Самостоятельность суждений, творческий подход, научное обоснование раскрываемой проблемы.
3. Правильность использования цитат (если цитата приводится дословно, то надо взять ее в кавычки и указать источник с указанием фамилии автора, названия произведения, места и города издания, тома, части, параграфа, страницы).
4. Наличие в конце работы полного списка литературы.

№ п/п	Оценка	Критерии оценки
1	Отлично	Студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета
2	Хорошо	Студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов
3	Удовлетворительно	Студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов, плохо знает материал, допускает искажение фактов
4	Неудовлетворительно	Студент допустил число ошибок и недочетов превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3», или

		если правильно выполнил менее половины работы
5	Зачтено	Выполнено правильно не менее 50% заданий, работа выполнена по стандартной или самостоятельно разработанной методике, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, по ходу решения сделаны аргументированные выводы, самостоятельно выполнена графическая часть работы
6	Незачтено	Студент не справился с заданием (выполнено правильно менее 50% задания варианта), не раскрыто основное содержание вопросов, имеются грубые ошибки в освещении вопроса, в решении задач, в выполнении графической части задания и т.д., а также выполнена не самостоятельно.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Поскольку учебная дисциплина призвана формировать несколько дескрипторов компетенций, процедура оценивания реализуется поэтапно:

1-й этап: оценивание уровня достижения каждого из запланированных результатов обучения – дескрипторов (знаний, умений, владений) в соответствии со шкалами и критериями, установленными матрицей компетенций ООП (приложение к ООП). Экспертной оценке преподавателя подлежат уровни сформированности отдельных дескрипторов, для оценивания которых предназначена данная оценочная процедура текущего контроля или промежуточной аттестации согласно матрице соответствия оценочных средств результатам обучения по дисциплине.

2-этап: интегральная оценка достижения обучающимся запланированных результатов обучения по итогам отдельных видов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Характеристика процедур текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

№	Наименование оценочного средства	Периодичность и способ проведения процедуры оценивания	Виды вставляемых оценок	Способ учета индивидуальных достижений обучающихся
1.	Зачет	Раз в семестр, по окончании изучения дисциплины	По пятибалльной шкале	Ведомость, зачетная книжка, учебная карточка, портфолио
2	Контрольная работа	Раз в семестр	Зачтено/не зачтено	Ведомость, зачетная книжка, учебная карточка, портфолио
3.	Тест	Систематически на занятиях	По пятибалльной шкале Зачтено/Не зачтено	журнал учета успеваемости преподавателя

Удовлетворительная оценка по дисциплине, может выставляться и при неполной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин.