

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курганская государственная сельскохозяйственная академия имени Т.С. Мальцева»

Кафедра гуманитарных дисциплин



УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор – проректор по учебной работе _____ Р.В. Скиндрев

«*дв*» *августа* _____ 2017 г.

Рабочая программа дисциплины

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Специальность 20.05.01 Пожарная безопасность

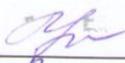
Направление программы (специализация) – Пожарная безопасность

Квалификация – Специалист

Лесниково
2017

Разработчики:

канд. филол. наук, доцент
старший преподаватель




Н.Е. Украинцева
В.Н. Синько

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры гуманитарных дисциплин «28» августа 20 17 г. (протокол № 1)

Завкафедрой,

канд. филос. наук, доцент

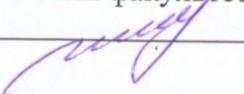


Л.Х. Цибаев

Одобрена на заседании методической комиссии факультета промышленного и гражданского строительства «28» августа 20 17 г. (протокол № 1)

Председатель методической комиссии факультета,

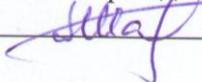
канд. техн. наук, доцент



И.А. Гениатулина

Согласовано:

Декан факультета промышленного и гражданского строительства,
канд. техн. наук, доцент



А.Г. Шарипов

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины - сформирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по рационализации процессов делового общения

Задачи дисциплины:

- изучение студентами теоретических основ культуры делового общения;
- формирование профессиональных навыков по применению эффективных средств общения и выстраивания деловых отношений, а также по устранению потенциальных и реальных барьеров делового общения;
- обучение студентов самостоятельному анализу техники деловых отношений в профессиональной деятельности и определение путей ее совершенствования;
- содействие формированию личности будущих квалифицированных специалистов.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

2.1 Дисциплина «Культура делового общения» относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока Б 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы по специальности 20.05.01 Пожарная безопасность (специалитет).

2.2 Для успешного освоения дисциплины «Культура делового общения» обучающийся должен иметь базовую подготовку по дисциплинам «Русский язык», «Обществознание» в объёме программы среднего общего образования.

2.3 Результаты обучения по дисциплине необходимы для изучения дисциплин: «Психология и педагогика», «Профессиональная этика».

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

3.1 Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- способность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОПК-3);
- способность к решению правовых, социальных и кадровых вопросов, связанных с деятельностью пожарно-спасательных подразделений на территориальном уровне (ПК-25);
- способность координировать деятельность органов местного самоуправления по вопросам пожарной безопасности (ПК-28).

3.2 В результате освоения дисциплины «Культура делового общения» обучающийся должен:

Знать:

- понятие и структуру делового общения (для ПК-25);
- понятие конфликта, динамику развития конфликта, причины конфликтных отношений, способы профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов (для ОПК-3).

Уметь:

- вести профессиональную деятельность в соответствии с принципами эффективного делового общения (для ПК-25);
- соблюдать важнейшие требования делового этикета в наиболее распространенных речевых ситуациях (приветствия, знакомства, благодарности, извинения, прощения и др.) (для ОПК-3);
- учитывать наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально-психологические особенности участников деловой коммуникации (для ПК-28).

Владеть:

- этикетом делового общения (для ОПК-3).

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость	
	очная форма обучения	заочная форма обучения
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего	48	8
в т.ч. лекции	24	4
практические занятия (включая семинары)	24	4
Самостоятельная работа	24	60
Промежуточная аттестация (зачет)	- / 3 семестр	4 / 2 курс
Общая трудоемкость дисциплины	72/2 ЗЕ	72/2 ЗЕ

4.2 Содержание дисциплины

Наименование раздела учебной дисциплины/ укрупненные темы раздела	Основные вопросы темы	Трудоемкость раздела и её распределение по видам учебной работы, час.								Коды формируемых компетенций
		Очная форма обучения				заочная форма обучения				
		всего	лекция	ЛПЗ	СРС	всего	Лекция	ЛПЗ	СРС	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
3 семестр						2 курс				
1 Понятие общения в психологии		8	4	2	2	6	2	-	4	ОПК-3 ПК-25 ПК-28
	1 Общение и его слагаемые		+		+		+			
	2 Виды и стили общения		+	+			+			
	3 Понятие культуры общения			+					+	
Форма контроля		Дискуссия, доклады				Вопросы к зачету				
2 Корпоративная культура		6	2	2	2	6	-	-	6	ОПК-3 ПК-25 ПК-28
	1 Основные атрибуты корпоративной культуры		+	+	+				+	
	2 Формирование и поддержание корпоративной культуры в организации		+	+					+	
	3 Сильная корпоративная культура и ее роль в успехе компании				+				+	
Формы контроля		Доклады				Вопросы к зачету				
3 Структура делового общения/ Коммуникативная		6	2	2	2	6	2	-	4	ОПК-3 ПК-25 ПК-28

сторона делового общения										
	1 Вербальные средства коммуникации		+	+			+			
	2 Паралингвистические средства коммуникации		+		+		+			
	3 Невербальные средства коммуникации			+					+	
Формы контроля		Кейс-задача, доклады				Вопросы к зачету				
4 Перцептивная сторона делового общения		6	2	2	2	4	-	-	4	ОПК-3 ПК-25 ПК-28
	1 Факторы формирование первого впечатления		+	+	+				+	
	2 Механизмы взаимовосприятия		+		+				+	
	3 Совершенствование социального восприятия		+	+					+	
Форма контроля		Дискуссия, доклады				Вопросы к зачету				
5 Интерактивная сторона делового общения		6	2	2	2	6	-	-	6	ОПК-3 ПК-25 ПК-28
	1 Понятие конфликта, динамика развития конфликта		+		+				+	
	2 Причины конфликтных отношений		+	+					+	
	3 Способы профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов			+					+	

Форма контроля		Кейс-задача, доклады				Вопросы к зачету				
6 Риторика делового общения		6	2	2	2	6	-	-	6	ОПК-3 ПК-25 ПК-28
	1 Риторический инструментарий деловой речи		+	+	+				+	
	2 Формы делового взаимодействия		+						+	
Форма контроля		Дискуссия, доклады				Вопросы к зачету				
7 Публичная (ораторская) речь		6	2	2	2	6	-	-	6	ОПК-3 ПК-25 ПК-28
	1 Анализ аудитории и ситуации		+	+					+	
	2 Составление речи			+	+				+	
	3 Вербальная и визуальная адаптация материала			+	+				+	
Форма контроля		Доклады				Вопросы к зачету				
8 Коммуникативные техники в деловом общении		6	2	2	2	8	-	2	6	ОПК-3 ПК-25 ПК-28
	1 Нереплексивное слушание		+	+					+	
	2 Реплексивное слушание		+	+					+	
	3 Перефразирование и резюмирование			+	+			+		
	4 Техника формулирования вопросов				+			+		
Форма контроля		Кейс-задача, доклады				Устный опрос				

9 Деловой этикет		4		2	2	6	-	2	4	ОПК-3 ПК-25 ПК-28
	1 Понятие этикета			+				+	+	
	2 Структура этикета			+	+			+	+	
Форма контроля		Устный опрос, доклады				Устный опрос				
10 Правила этикета		6	2	2	2	2	-	-	2	ОПК-3 ПК-25 ПК-28
	1 Этикет приветствия				+				+	
	2 Телефонный этикет				+				+	
Форма контроля		Тестирование, доклады				Вопросы к зачету				
11 Официальные мероприятия		6	2	2	2	6	-	-	6	ОПК-3 ПК-25 ПК-28
	1 Виды приемов		+						+	
	2 Организация приемов		+	+	+				+	
Форма контроля		Доклады				Вопросы к зачету				
12 Особенности межкультурной коммуникации		6	2	2	2	6	-	-	6	ОПК-3 ПК-25 ПК-28
	1 Национальные культуры и особенности этикета		+	+	+				+	
	2 Европейская деловая культура			+	+				+	
	3 Североамериканская деловая культура				+				+	
	4 Деловая культура Востока и арабских стран				+				+	
Форма контроля		Доклады				Вопросы к зачету				
Промежуточная аттестация		Зачет				Зачет				ОПК-3 ПК-25 ПК-28
Аудиторных и СРС		72	24	24	24	68	4	4	60	
Зачет						4				
Всего		72				72				

5 Образовательные технологии

С целью обеспечения развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств, в соответствии с требованиями ФГОС ВО по специальности 20.05.01 Пожарная безопасность реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательной деятельности активных и интерактивных форм проведения занятий (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых Академией, в том числе, с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Номер темы	Используемые в учебном процессе интерактивные и активные образовательные технологии						Всего
	лекции		практические (семинарские) занятия		лабораторные занятия		
	форма	часы	форма	часы	форма	часы	
1	лекция с элементами дискуссии	4					4
2	лекция-презентация	2					2
3			кейс-задача	2			2
5			кейс-задача	2			2
6	лекция-презентация	2					2
8			кейс-задача	2			2
10	лекция с элементами дискуссии	2					2
11	лекция-презентация	2					2
12	лекция с элементами дискуссии	2					2
Итого в часах (% к общему количеству аудиторных часов)							20 (41%)

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1028716>

б) перечень дополнительной литературы

2. Деловое общение: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - М.: РИОР, 2004. - 125 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/71437>

3. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; Под ред. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 384 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/196235>

в) перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

4. Синько В.Н. Планы практических занятий по дисциплине «Культура делового общения» для студентов очной и заочной форм обучения (на правах рукописи).
5. Синько В.Н: Культура делового общения: методические указания для самостоятельной подготовки студентов очной и заочной форм обучения (на правах рукописи).
6. Синько В. Н. Культура делового общения : метод. указания к практическим занятиям и самостоятельной работе студентов агрономического факультета/ В. Н. Синько. -Курган: КГСХА, 2014. -26 с.
7. Татарникова О. Н. Культура делового общения : учеб. пособие для студентов с.-х. вузов/ О.Н. Татарникова. - Курган: КГСХА, 2009. -110 с.

г) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

8. Мир энциклопедий: www.encyclopedia.ru
9. Сайт исторических источников: www.vostlit.info
10. Университетская электронная библиотека: www.infoliolib.info

д) перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

11. Microsoft windows Professional 7 № 46891279 от 12.05.2010
12. Microsoft office 2007 лицензия № 44414519 от 19.08.2008
13. Kaspersky Endpoint Sekurity лицензия № 1752-170320-061629-233-81 от 21.03.2017

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, аудитория № 323, главный корпус	Специализированная мебель: учебная доска, стол и стул преподавателя, посадочные места для студентов. Набор демонстрационного оборудования с возможностью использования мультимедиа: проектор SANYOPLC – XU 70 – 1 шт; экран DA - LATE – 1 шт; портативный компьютер NP № 7400 – 1 шт
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, аудитория № 323, главный корпус	Специализированная мебель: учебная доска, стол и стул преподавателя, посадочные места для студентов. Технические средства обучения: проектор SANYOPLC – XU 70 – 1 шт; экран DA - LATE – 1 шт; портативный компьютер NP № 7400 – 1 шт, телевизор ЖК HDLGElectronics – 1 шт; комплект учебных фильмов. Специальная учебная и научная литература
Помещение для самостоятельной	Специализированная мебель: учебная доска,

работы обучающихся, читальный зал библиотеки, кабинет № 216, главный корпус	посадочные места для студентов. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» (ЭБС «Znanium.com», ЭБС «AgriLib», Научная библиотека «eLIBRARY.RU») и обеспечением доступа в электронную образовательную среду Академии. Специальная учебная, учебно-методическая и научная литература.
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, кабинет № 110а, главный корпус	Специализированная мебель: стеллажи. Сервер Intel Xeon E5620, Intel Pentium 4 - 7 шт, Intel Core 2 Quad Q 6600 – 3 шт

8 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (приложение 1)

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Планирование и организация времени, необходимого на освоение дисциплины (модуля), предусматривается ФГОС и учебным планом дисциплины. Объем часов и виды учебной работы по формам обучения распределены в рабочей программе дисциплины в п. 4.2.

9.1 Учебно-методическое обеспечение аудиторных занятий

По дисциплине «Культура делового общения» образовательной программой предусмотрено проведение следующих занятий: лекции, практические занятия (семинары), индивидуальные и групповые консультации, самостоятельная работа обучающихся.

Лекции предусматривают передачу учебной информации преподавателем обучающимся. Занятия лекционного типа включают лекции вводные, установочные (по заочной форме обучения), ординарные, обзорные, заключительные.

На лекциях используются следующие интерактивные и активные формы и методы обучения: презентации, лекции с элементами беседы и дискуссии.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателем. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Практические занятия (семинары) проводятся для углубленного изучения студентами определенных тем, закрепления и проверки полученных знаний, овладения навыками самостоятельной работы, публичных выступлений и ведения полемики.

Подготовка к групповому занятию начинается ознакомлением с его планом по соответствующей теме, временем, отведенным на данный семинар, перечнем рекомендованной литературы. Затем следует главный этап подготовки к занятию: студенты, в соответствии с планом семинара, изучают соответствующие источники.

Планы практических занятий (семинаров) предполагают подготовку докладов и сообщений. Доклады или сообщения имеют целью способствовать углубленному изучению отдельных вопросов, совершенствования навыков самостоятельной работы студентов, устного или письменного изложения мыслей по определенной проблеме. Кроме того, по темам курса студенты составляют планы ответов, логические и графические схемы, глоссарии.

Практическое занятие является действенным средством усвоения курса культуры делового общения. Поэтому студенты, получившие на занятии неудовлетворительную оценку, а также пропустившие его по любой причине, обязаны изучить материал темы и ликвидировать пробел в знаниях. По итогам семинарских занятий студент получает допуск к зачету.

Для организации работы по освоению дисциплины «Культура делового общения» преподавателем разработаны следующие методические указания:

1. Синько В.Н. Планы практических занятий по дисциплине «Культура делового общения» для студентов очной и заочной форм обучения (на правах рукописи).

9.2 Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа является более продуктивной и эффективной, если правильно используются консультации. Консультации – одна из форм учебной работы. Она предназначена для оказания помощи студентам в решении вопросов, которые могут возникнуть в процессе самостоятельной работы.

При самостоятельной работе большое внимание нужно уделять работе с первоисточниками, учебной литературой, дополнительной литературой.

Самостоятельная работа студентов складывается из нескольких составляющих:

- подбор теоретического материала по теме в соответствии с планом занятия;
- подготовка реферата по культуре речи;
- закрепление и систематизация изученного путем выполнения упражнений, ответов на вопросы, тренингов;
- подготовка к зачету.

Зачет – форма проверки знаний студентов по изучаемому курсу. Он позволяет обобщить и углубить полученные знания, систематизировать и структурировать их. При подготовке к зачету рекомендуется повторить вопросы по культуре речи (список вопросов предлагается преподавателем), просмотреть практические материалы занятий, конспекты первоисточников.

Для организации самостоятельной работы студентов по освоению дисциплины «Культура делового общения» преподавателем разработаны следующие методические указания:

1. Синько В.Н: Культура делового общения: методические указания для самостоятельной подготовки студентов очной и заочной форм обучения (на правах рукописи).

10. Лист регистрации изменений (дополнений) в рабочую программу дисциплины

«Культура делового общения»

в составе ОПОП 20.05.01 Пожарная безопасность на 2018- 2019 учебный год

Внесение изменений в рабочую программу не предусмотрено.

Канд. филол. наук, доцент  Н.Е. Украинцева

Старший преподаватель  В.Н. Синько

Изменения утверждены на заседании кафедры «18» июня 2018 г. (протокол № 10)

Заведующий кафедрой  Л.Х. Цыбаев

Лист регистрации изменений (дополнений) в рабочую программу дисциплины

«Культура делового общения»

в составе ОПОП 20.05.01 Пожарная безопасность на 2019- 2020 учебный год

Внесение изменений в рабочую программу не предусмотрено.

Канд. филол. наук, доцент _____  Н.Е. Украинцева

Старший преподаватель _____  В.Н. Синько

Изменения утверждены на заседании кафедры «17» июня 19 г. (протокол № 11)

Заведующий кафедрой _____  М.А. Арсланова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курганская государственная сельскохозяйственная академия имени Т.С. Мальцева»

Кафедра гуманитарных дисциплин

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой *Л.Х. Цибаев*

«*28*» *августа* 2017 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Специальность 20.05.01 Пожарная безопасность

Направление программы (специализация) – Пожарная безопасность

Квалификация – специалист

Разработчики:

канд. филол. наук, доцент _____ Н.Е. Украинцева
старший преподаватель _____ В.Н. Синько

Фонд оценочных средств одобрен на заседании кафедры гуманитарных дисциплин «21» августа 20 17 г. (протокол № 1)

Завкафедрой,
канд. филос. наук, доцент _____ Л.Х. Цибаев

Одобрена на заседании методической комиссии факультета промышленного и гражданского строительства «21» августа 20 17 г. (протокол № 1)

Председатель методической комиссии факультета,
канд. техн. наук, доцент _____ И.А. Гениатулина

1 Общие положения

1.1 Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения дисциплины «Культура делового общения» основной образовательной программы 20.05.01. Пожарная безопасность.

1.2 В ходе освоения дисциплины «Культура делового общения» используются следующие виды контроля: текущий контроль и промежуточная аттестация.

1.3 Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Культура делового общения» является зачет.

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

Контролируемые разделы, темы дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства		
		Текущий контроль		Промежуточная аттестация
		очная форма обучения	заочная форма обучения	
1 Понятие общения в психологии	ОПК-3 ПК-25 ПК-28	Вопросы для дискуссии, темы докладов	Вопросы к зачету	Вопросы для зачета
2 Корпоративная культура	ОПК-3 ПК-25 ПК-28	Темы докладов	Вопросы к зачету	Вопросы для зачета
3. Структура делового общения/ Коммуникативная сторона делового общения	ОПК-3 ПК-25 ПК-28	Вопросы и задания к кейс-задаче, темы докладов	Вопросы к зачету	Вопросы для зачета
4. Структура делового общения/ Перцептивная сторона делового общения	ОПК-3 ПК-25 ПК-28	Вопросы для дискуссии, темы докладов	Вопросы к зачету	Вопросы для зачета
5. Структура делового общения/ Интерактивная сторона делового общения	ОПК-3 ПК-25 ПК-28	Вопросы и задания к кейс-задаче, темы докладов	Вопросы к зачету	Вопросы для зачета
6. Риторика делового общения	ОПК-3 ПК-25 ПК-28	Вопросы для дискуссии, темы докладов	Вопросы к зачету	Вопросы для зачета
7 Публичная (ораторская) речь	ОПК-3 ПК-25 ПК-28	Темы докладов	Вопросы к зачету	Вопросы для зачета
8 Коммуникативные техники в деловом общении	ОПК-3 ПК-25 ПК-28	Вопросы и задания к кейс-задаче, темы докладов	Вопросы для устного опроса	Вопросы для зачета
9. Деловой этикет	ОПК-3 ПК-25 ПК-28	Вопросы для устного опроса, темы	Вопросы для устного опроса	Вопросы для зачета

		докладов		
10	Правила этикета	ОПК-3 ПК-25 ПК-28	Тесты, темы докладов	Вопросы к зачету
11	Официальные мероприятия	ОПК-3 ПК-25 ПК-28	Темы докладов	Вопросы к зачету
12	Особенности межкультурной коммуникации	ОПК-3 ПК-25 ПК-28	Темы докладов	Вопросы к зачету

3. Типовые контрольные задания (необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы)

- 3.1 Оценочные средства для входного контроля
Не предусмотрены
- 3.2 Оценочные средства для текущего контроля

Тема 1 Понятие общения в психологии

Текущий контроль проводится в форме дискуссии с целью оценки умения аргументировать собственную точку зрения обучающимися.

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОПК-3, ПК-25, ПК-28.

Перечень дискуссионных вопросов для проведения дискуссии:

Ознакомьтесь со следующим текстом:

«Человеку общение нужнее еды, важнее бытового комфорта и богатства. Оно дает главное: полноту чувств, душевный комфорт, новые знания и чувство своей социальной полноценности. Нам так надо видеть свою значимость для людей и чувствовать обволакивающее тепло их внимания! Именно поэтому уже с детства надо понимать значение контактов и, главное, уметь выходить из одиночества, разрывать цепи своей замкнутости и изолированности. А для этого можно использовать разные приемы: помочь другому человеку в минуту затруднения, усадить усталого путника отдохнуть, предложить ему помыться, дать ему воды, угостить его обедом или просто разделить с ним свою трапезу. Всего важнее делать что-то для других и тем самым для себя. И одиночество растает, как сосулька в чашке горячего кофе... Общение — это лекарство от одиночества. Оно одинаково необходимо и юноше, и старику». Крашенинникова Е. А. Шаг навстречу.

Ответьте на вопросы:

- Как автор фрагмента оценивает значение общения в жизни человека? Согласны ли вы с подобной оценкой? Если да, то в чем? Что можете возразить автору?
- Какие пути выхода из одиночества предлагает автор?
- Согласны ли вы с мнением, что общение — лекарство от одиночества? Против чего такое лекарство бессильно? Когда оно неэффективно?
- Предложите не менее трех аргументов в споре на тему «Кому общение нужнее: юноше или старику?»
- Какую роль играет общение в межличностных отношениях?

Ожидаемый результат: в результате изучения темы обучающийся должен:

Знать:

- понятие и структуру делового общения (для ПК-25).

Уметь:

- соблюдать важнейшие требования делового этикета в наиболее распространенных речевых ситуациях (приветствия, знакомства, благодарности, извинения, прощания и др.) (для ОПК-3);
- учитывать наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально-психологические особенности участников деловой коммуникации (для ПК-28).

Критерии оценки

Оценка	Критерии
«Отлично»	Обучающийся принимает активное участие при ведении дискуссии, при ответе на вопросы высказывает свою точку зрения, отлично владеет навыком критического мышления, соблюдает регламент, умеет работать в команде;
«Хорошо»	Обучающийся принимает активное участие при ведении дискуссии, однако при ответе на вопросы не высказывает свою точку зрения, владеет навыком критического мышления, соблюдает регламент, умеет работать в команде;
«Удовлетворительно»	Обучающийся не в полной мере подготовился к выступлению, отвечает на поставленные вопросы, но не участвует в обсуждении проблемы;
«Неудовлетворительно»	Обучающийся не подготовился к выступлению, за время проведения дискуссии ни разу не высказал своего мнения.

Компетенции ОПК-3, ПК-25, ПК-28 считаются сформированными, если обучающийся получил оценку «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Тема 2 Корпоративная культура

Текущий контроль проводится в форме докладов - продукта самостоятельной работы студента, представляющего собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОПК-3, ПК-25, ПК-28.

Темы докладов

1. Роль основателей организации в формировании корпоративной культуры
2. Основные атрибуты корпоративной (организационной) культуры
3. Межкультурная коммуникация в многонациональных корпорациях
4. Типология корпоративных культур
5. Межкультурная коммуникация в многонациональных корпорациях

Ожидаемый результат: в результате изучения темы обучающийся должен

Знать:

- понятие и структуру делового общения (для ПК-25).

Уметь:

- учитывать наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально-психологические особенности участников деловой коммуникации (для ПК-28).;

Владеть:

- этикетом делового общения (для ОПК-3).

Критерии оценки:

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если: студент представил доклад, соответствующий предъявляемым требованиям к структуре и оформлению; содержание доклада соответствует заявленной теме, демонстрирует способность студента к самостоятельной исследовательской работе; доклад содержит самостоятельные выводы студента, аргументированные с помощью данных, представленных в научной литературе.

Оценка «не зачтено» ставится в том случае, если: структура и оформление доклада не соответствуют предъявляемым требованиям; содержание доклада носит реферативный характер; отсутствуют самостоятельные выводы студента по исследуемой теме.

Компетенции ОПК-3, ПК-25, ПК-28 считаются сформированными, если обучающийся получил оценку «зачтено».

Тема 3 Структура делового общения.

Коммуникативная сторона делового общения

Текущий контроль проводится в форме кейс-задачи (учебная ситуация) - проблемного задания, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОПК-3, ПК-25, ПК-28.

Задание №1

Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий:

- Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться руками, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».
- А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.
- Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.
- Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

Задание №2

Андрей Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

- В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже».
- В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом».

Задание №3 Упражнение «Запрет на жесты»

Цель упражнения – выделение значения жестикуляции как средства выразительности при передаче информации и регулировании психического состояния в процессе общения с родителями.

Процедура выполнения:

Обучающимся предлагается разбиться на пары для обсуждения некоторой темы, ориентированной на общение с родителями. Один из партнёров выполняет роль педагога, другой – родителя. Необходимо занять фиксированную позу (например, сидя, руки на коленях) и не менять её в течение 3 мин разговора. Затем следует продолжить беседу в обычном режиме. После этого нужно поменяться ролями. Ведущий при затруднении может предложить педагогам несколько тем для беседы.

Анализ занятия:

1. Что вы испытывали во время разговора в режиме запрета на жесты?
2. На чём вы больше фиксировали внимание: на содержании разговора или удержании позы?
3. Помогают ли вам жесты сделать общение с родителями более насыщенным и привлекательным?

Рефлексия занятия:

Обучающимся предлагается, используя только мимику и жесты, выразить отношение к занятию.

Задание №4

Выполните тест «Что говорят нам мимика и жесты?»

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:
 - а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
 - б) дополнение к речи;
 - в) «предательское» проявление нашего подсознания.
2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю;
3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?
 - а) вы радостно кричите «Привет!»;
 - б) сердечным рукопожатием;
 - в) слегка обнимаете друг друга;
 - г) приветствуете их сдержанным движением руки;
 - д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же?

Дайте три ответа:

- а) когда качают головой;
- б) когда кивают головой;
- в) когда морщат нос;
- г) когда морщат лоб;
- д) когда подмигивают;
- е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти;
- д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа:

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

- а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
- б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить «от ворот поворот».

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

- а) просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

- а) я смотрю совершенно спокойно;
- б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
- в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

- а) глазами;
- б) руками;
- в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов...

- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

Ключ к ответам:

1. а – 2, б – 4, в – 3
2. а – 1, б – 3, в – 0
3. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4
4. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е – 1
5. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2
6. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2
7. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0
8. а – 3, б – 1, в – 1
9. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1
10. а – 3, б – 2, в – 1
11. а – 0, б – 3, в – 1
12. а – 1, б – 4, в – 2
13. а – 0, б – 4, в – 3
14. а – 4, б – 2, в – 0

15. а – 4, б – 0, в – 1
16. а – 0, б – 2, в – 1
17. а – 3, б – 4, в – 1
18. а – 2, б – 4, в – 0
19. а – 3, б – 2, в – 1
20. а – 4, б – 0, в – 2

77-56 баллов – у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А ведь это важно и на работе, и в личной жизни, согласны?

55-34 баллов – вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

33-11 баллов – язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

Задание №5

Выделите элементы коммуникативного процесса.

Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании.

Задание №6

В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

Задание №7 Упражнение «Передать одним словом»

Цель: подчеркнуть важность интонаций в процессе общения.

Время проведения: 15 мин.

Материалы: карточки с названиями эмоций.

Ход упражнения: Участникам раздаются карточки, на которых написаны названия эмоций, и они, не показывая их другим участникам, должны сказать слово «Здравствуй» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на карточке. Остальные отгадывают, какую эмоцию пытался изобразить участник.

Список эмоций: Радость, удивление, сожаление, разочарование, подозрительность, грусть, веселье, равнодушие, спокойствие, заинтересованность, уверенность, желание помочь, усталость, волнение, энтузиазм.

Вопросы для обсуждения:

1. Легко ли вам было выполнять данное упражнение?
2. Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?

3. В реальной жизни, насколько часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник?
4. Какие эмоции вы испытываете в жизни чаще?

Ожидаемый результат: в результате изучения темы обучающийся должен:

Знать:

- понятие и структуру делового общения (для ПК-25).

Уметь:

- вести профессиональную деятельность в соответствии с принципами эффективного делового общения (для ПК-25);

- соблюдать важнейшие требования делового этикета в наиболее распространенных речевых ситуациях (приветствия, знакомства, благодарности, извинения, прощания и др.) (для ОПК-3);

- учитывать наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально-психологические особенности участников деловой коммуникации (для ПК-28).

Владеть:

- этикетом делового общения (для ОПК-3).

Критерии оценки кейс-задачи

Оценка	Критерии
«Отлично»	Обучающийся представил собственную точку зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта на теоретическом уровне, в связях и с обоснованиями, с корректным использованием терминов и понятий в контексте ответа; дана аргументация своего мнения с опорой на факты или личный социальный опыт;
«Хорошо»	Обучающийся представил собственную точку зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта с корректным использованием терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются); дана аргументация своего мнения с опорой на факты или личный социальный опыт без теоретического обоснования.
«Удовлетворительно»	Обучающийся представил собственную точку зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта при формальном использовании терминов; дана недостаточная аргументация своего мнения;
«Неудовлетворительно»	Обучающийся тему не раскрыл, допустил большое количество существенных ошибок.

Компетенции ОПК-3, ПК-25, ПК-28 считаются сформированными, если обучающийся получил оценку «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Тема 4 Перцептивная сторона делового общения

Текущий контроль проводится в форме дискуссии с целью оценки умения, навыков аргументировать собственную точку зрения обучающимися.

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОПК-3, ПК-25, ПК-28.

Перечень дискуссионных вопросов для проведения дискуссии:

1. Что такое социальная перцепция?
2. Какие внешние свойства человека влияют на формирование первого впечатления?
3. Под воздействием каких факторов формируется первое впечатление о человеке? Для чего нам нужно о них знать?
4. Почему иногда впечатление о человеке расходится с предварительным представлением о нем?
5. Какие психологические механизмы восприятия вам известны? Раскройте сущность каждого механизма.
6. Что такое стереотипы? Какова их отрицательная и положительная роль?
7. Расскажите об эффектах восприятия.
8. Какие невербальные сигналы следует использовать для усиления аттракции?
9. С какими закономерностями и ошибками атрибуций вы сталкивались в повседневной жизни?

Ожидаемый результат: в результате изучения темы обучающийся должен:

Знать:

- понятие и структуру делового общения (для ПК-25).

Уметь:

- вести профессиональную деятельность в соответствии с принципами эффективного делового общения (для ПК-25);
- соблюдать важнейшие требования делового этикета в наиболее распространенных речевых ситуациях (приветствия, знакомства, благодарности, извинения, прощания и др.) (для ОПК-3);
- учитывать наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально-психологические особенности участников деловой коммуникации (для ПК-28).

Владеть:

- этикетом делового общения (для ОПК-3).

Критерии оценки:

Оценка	Критерии
«Отлично»	Обучающийся принимает активное участие при ведении дискуссии, при ответе на вопросы высказывает свою точку зрения, отлично владеет навыком критического мышления, соблюдает регламент, умеет работать в команде;
«Хорошо»	Обучающийся принимает активное участие при ведении дискуссии, однако при ответе на вопросы не высказывает свою точку зрения, владеет навыком критического мышления, соблюдает регламент, умеет работать в команде;
«Удовлетворительно»	Обучающийся не в полной мере подготовился к выступлению, отвечает на поставленные вопросы, но не участвует в обсуждении проблемы;
«Неудовлетворительно»	Обучающийся не подготовился к выступлению, за время проведения дискуссии ни разу не высказал своего мнения.

Компетенции ОПК-3, ПК-25, ПК-28 считаются сформированными, если обучающийся получил оценку «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Тема 5 Структура делового общения. **Интерактивная сторона делового общения**

Текущий контроль проводится в форме кейс-задачи (учебная ситуация) - проблемного задания, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОПК-3, ПК-25, ПК-28.

Задание №1

Интерактивная сторона общения - условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности.

Теория трансактного анализа была разработана американским психотерапевтом Эриком Берном в 60-х годах XX века. Основные положения этой теории изложены им в книге «Люди и игры» и широко используются в психотерапии при лечении различных психических расстройств, а также в работе психологов по коррекции поведения человека.

Понятие «трансактный анализ» означает анализ взаимодействий.

Центральной категорией этой теории является «трансакция». Трансакция — это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции.

Э. Берн заметил, что мы в различных ситуациях занимаем различные позиции по отношению друг к другу, что находит свое отражение во взаимодействии (трансакциях). Основными позициями при этом являются три, которые условно были названы Э. Берном: Родитель, Взрослый и Ребенок (Дитя).

Дитя — проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т. п.

Родитель — требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п.

Взрослый — работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т. п.

Задание. Оцените как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении.

Тест. «Родитель — Взрослый — Дитя»

Оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.

18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Ключ к ответам:

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам:

- 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 - «Д» (Дитя);
- 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 - «В» (Взрослый);
- 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 - «Р» (Родитель).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула «ВДР», то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Хуже, если на первом месте стоит «Р», категоричность и самоуверенность противопоставлены, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание «РДВ» порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь. «Д» во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит пора взять свои эмоции под контроль.

Задание №2

Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

1. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась!
Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.
2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?
Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!
3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?
Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.
4. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные.
Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.
5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!
Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.
6. Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку.
Сидоров. Могу и вообще не выступать...
7. Жена. Сходи, погуляй с Джерри. Заодно зайдешь за хлебом.
Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?
8. Иванов. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово!
Петров. Отлично!
9. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид?
Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

10. Ковбой. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни?

Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

Задание № 3

Укажите субъектов и участников конфликта, объект, предмет конфликта, а также кратко опишите социальную среду конфликта в следующей конфликтной ситуации:

«Студент долго не посещал консультации руководителя своей дипломной работы. Но вдруг, когда он, наконец, предъявил дипломную работу – сразу полностью готовую – руководитель с удивлением и возмущением узнал в ней свою собственную курсовую работу за 4-й курс, выполненную им лет 20 назад. Преподаватель отказался рекомендовать эту работу к защите. Оказалось, что студент купил эту дипломную работу на одном из сайтов в интернете, которые специализируются на такого рода услугах. «Продавцы» заверили студента, что исследование «почти самостоятельное и основано на последних данных». Студент обратился к заведующему кафедрой, чтобы разрешить конфликтную ситуацию».

Задание № 4

Тест «Конфликтная ли Вы личность?»

В каждом вопросе выберите по одному ответу, наиболее соответствующему Вашему поведению.

Вопросы:

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?
 - а) не принимаю участия;
 - б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
 - в) активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».
2. Выступаете ли на собраниях (классных часах) с критикой?
 - а) нет;
 - б) только если для этого имею веские обстоятельства;
 - в) критикую по любому поводу.
3. Часто ли спорите с друзьями?
 - а) только если это люди необидчивые;
 - б) лишь по принципиальным вопросам;
 - в) споры — моя стихия.
4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?
 - а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
 - б) молча возьму солонку;
 - в) не удержусь от замечаний.
5. Если на улице, в транспорте Вам наступили на ногу:
 - а) с возмущением посмотрю на обидчика;
 - б) сухо сделаю замечание;
 - в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.
6. Если кто-то из близких купил вещь, которая Вам не понравилась:
 - а) промолчу;
 - б) ограничусь коротким тактичным замечанием;
 - в) устрою скандал.
7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь?
 - а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;
 - б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
 - в) проигрыш надолго испортит настроение.

Ключи к ответам:

Оцените полученные результаты: каждый ответ «а» — 4 балла; «б» — 2 балла; «в» — 0.

Подсчитайте общую сумму набранных баллов.

От 20—28 баллов. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Может поэтому иногда называют Вас приспособленцем.

От 10—18 баллов. Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к Вам уважение.

До 8 баллов. Конфликты и споры — это Ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и несдержанность отталкивает людей. С Вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.

Ожидаемый результат: в результате изучения темы обучающийся должен:

Знать:

- понятие и структуру делового общения (для ПК-25);
- понятие конфликта, динамику развития конфликта, причины конфликтных отношений, способы профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов (для ОПК-3);

Уметь:

- вести профессиональную деятельность в соответствии с принципами эффективного делового общения (для ПК-25);
- соблюдать важнейшие требования делового этикета в наиболее распространенных речевых ситуациях (приветствия, знакомства, благодарности, извинения, прощения и др.) (для ОПК-3);
- учитывать наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально-психологические особенности участников деловой коммуникации (для ПК-28);

Владеть:

- этикетом делового общения (для ОПК-3).

Критерии оценки:

Оценка	Критерии
«Отлично»	Обучающийся представил собственную точку зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта на теоретическом уровне, в связях и с обоснованиями, с корректным использованием терминов и понятий в контексте ответа; дана аргументация своего мнения с опорой на факты или личный социальный опыт;
«Хорошо»	Обучающийся представил собственную точку зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта с корректным использованием терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются); дана аргументация своего мнения с опорой на факты или личный социальный опыт без теоретического обоснования.
«Удовлетворительно»	Обучающийся представил собственную точку зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта при формальном использовании терминов; дана недостаточная аргументация своего мнения;
«Неудовлетворительно»	Обучающийся тему не раскрыл, допустил большое

	количество существенных ошибок.
--	---------------------------------

Компетенции ОПК-3, ПК-25, ПК-28 считаются сформированными, если обучающийся получил оценку «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Тема 6 Риторика делового общения

Текущий контроль проводится в форме дискуссии с целью оценки знания, умения и навыков аргументировать собственную точку зрения обучающимися.

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОПК-3, ПК-25, ПК-28.

Перечень дискуссионных вопросов для проведения дискуссии:

1. Что такое риторика? Для чего человеку необходимо постигать это словесное искусство?
2. Раскройте содержание понятия «ораторское искусство»
3. Перечислите принципы речевого воздействия, используемы в риторике.
4. Расскажите о коммуникационных риторических эффектах.
5. Какие средства используют для эмоционального воздействия на слушателей?
6. Раскройте понятие «деловая беседа» и расскажите о ее функциях.
7. Расскажите о структуре деловой беседы.
8. Как можно определить свою готовность к деловой беседе?
9. Какие приемы лучше использовать для начала беседы?
10. Каким образом может быть определена цель беседы?
11. Что нужно учитывать, передавая информацию в ходе беседы?
12. Для чего необходимо проводить самоанализ результатов беседы?
13. Дайте определение терминам: переговоры, совещание, дискуссия.
14. Каковы, по вашему мнению, перспективы развития письменного делового общения?
15. Какие есть тактики поведения в спорных вопросах?
16. Каким образом можно избежать пассивности участников совещания?
17. Назовите этапы деловой дискуссии
18. Расскажите о правилах убеждения.
19. Каковы тенденции развития риторики в современной деловой жизни?

Ожидаемый результат: в результате изучения темы обучающийся должен:

Знать:

- понятие, структуру делового общения (для ПК-25);
- понятие конфликта, динамику развития конфликта, причины конфликтных отношений, способы профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов (для ОПК-3).

Уметь:

- вести профессиональную деятельность в соответствии с принципами эффективного делового общения (для ПК-25).
- учитывать наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально-психологические особенности участников деловой коммуникации (для ПК-28).

Владеть:

- этикетом делового общения (для ОПК-3).

Критерии оценки:

Оценка	Критерии
«Отлично»	Обучающийся принимает активное участие при ведении дискуссии, при ответе на вопросы высказывает свою точку зрения, отлично владеет навыком критического мышления,

	соблюдает регламент, умеет работать в команде;
«Хорошо»	Обучающийся принимает активное участие при ведении дискуссии, однако при ответе на вопросы не высказывает свою точку зрения, владеет навыком критического мышления, соблюдает регламент, умеет работать в команде
«Удовлетворительно»	Обучающийся не в полной мере подготовился к выступлению, отвечает на поставленные вопросы, но не участвует в обсуждении проблемы;
«Неудовлетворительно»	Обучающийся не подготовился к выступлению, за время проведения дискуссии (круглого стола, во время беседы) ни разу не высказал своего мнения.

Компетенции ОПК-3, ПК-25, ПК-28 считаются сформированными, если обучающийся получил оценку «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Тема 7 Публичная (ораторская) речь

Текущий контроль проводится в форме докладов - продукта самостоятельной работы студента, представляющего собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОПК-3, ПК-25, ПК-28.

Темы докладов:

1. Известные ораторы античности.
2. Этика делового красноречия.
3. Анализ аудитории и ситуации.
4. Составление речи.
5. Вербальная и визуальная адаптация материала.

Ожидаемый результат: в результате изучения темы обучающийся должен:

Знать:

- понятие, структуру делового общения (для ПК-25);
- понятие конфликта, динамику развития конфликта, причины конфликтных отношений, способы профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов (для ОПК-3);

Уметь:

- вести профессиональную деятельность в соответствии с принципами эффективного делового общения (ПК-25);
- учитывать наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально-психологические особенности участников деловой коммуникации (для ПК-28).

Владеть:

- этикетом делового общения (ОПК-3).

Критерии оценки:

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если: студент представил доклад, соответствующий предъявляемым требованиям к структуре и оформлению; содержание доклада соответствует заявленной теме, демонстрирует способность студента к самостоятельной исследовательской работе; доклад содержит самостоятельные выводы студента, аргументированные с помощью данных, представленных в научной литературе.

Оценка «не зачтено» ставится в том случае, если: структура и оформление доклада не соответствуют предъявляемым требованиям; содержание доклада носит реферативный характер; отсутствуют самостоятельные выводы студента по исследуемой теме.

Компетенции ОПК-3, ПК-25, ПК-28 считаются сформированными, если обучающийся получил оценку «зачтено».

Тема 8 Коммуникативные техники в деловом общении

Текущий контроль проводится в форме кейс-задачи (учебная ситуация) - проблемного задания, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОПК-3, ПК-25, ПК-28.

Задание № 1 Бизнес-тренинг «Активное слушание»

Инструкция:

Участники сидят по кругу.

«Сейчас мы будем выполнять упражнение, в ходе которого нам понадобятся правила хорошего слушания. Запишите их, пожалуйста (можно раздать участникам группы карточки с напечатанными правилами)».

«Упражнение мы будем выполнять в парах. Выберите себе в пару того из членов нашей группы, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе».

Тренер ждет, пока все участники сядут парами.

«Распределите между собой роли: один из вас будет «говорящим», а другой — «слушающим».

Задание будет состоять из нескольких шагов (этапов). Каждый шаг (этап) рассчитан на определенное время, но вам не надо следить за временем. Я буду говорить, что надо делать и когда надо завершить выполнение задания. Сначала правилами хорошего слушания руководствуется «слушающий». «Говорящий» может пока отложить их в сторону.

Итак, «говорящий» в течение 5 минут рассказывает «слушающему» о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. «Слушающий» соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает «говорящему» рассказывать о себе».

Через 5 минут тренер останавливает беседу.

«Сейчас у «говорящего» будет 1 минута, в течение которой ему надо будет сказать «слушающему», что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ. Отнеситесь, пожалуйста, к этому заданию очень серьезно, потому что именно от вас ваш собеседник может узнать, что в его поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет такой рассказ, а знать это каждому очень важно».

После того как 1 минута прошла, тренер дает следующее задание:

«Теперь «говорящий» в течение пяти минут будет рассказывать «слушающему» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми. «Слушающий», не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от «говорящего» в течение предыдущей минуты».

Через 5 минут тренер останавливает беседу и предлагает перейти к следующему шагу.

«Слушающий» за пять минут должен повторить «говорящему», что он понял из двух его рассказов о себе, т.е. о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. На протяжении этих 5 минут «говорящий» все время молчит и

только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то «слушающий» должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как «слушающий» скажет все, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено или искажено».

Во второй части упражнения участники пары меняются ролями: тот, кто был «слушающим», становится «говорящим» и наоборот. Все четыре шага упражнения повторяются, при этом тренер каждый раз сам дает задание на следующий шаг.

В ходе обсуждения упражнения можно задать группе такие вопросы:

«Как вам удавалось выполнять предложенные правила, какие правила было легче выполнять, какие сложнее?»

«О чем вам было легче говорить – о своих трудностях и проблемах в общении или о сильных сторонах?»

«Какое впечатление произвела на вас та часть упражнения, когда вы были «говорящим», какое влияние на вас оказывали различные действия «слушающего», как они вами воспринимались?» и т.д.

По завершении упражнения проводится рефлексия.

Задание №2

Как Вы понимаете этот афоризм: *"Истина находится не в словах говорящего, а в ушах слушающего"*. Аргументируйте свой ответ.

Задание № 3

Как вы понимаете слова Я. Дракера: *"Самое важное в общении – услышать то, что не было сказано"*. Обоснуйте свое мнение примерами.

Задание № 4

Согласны ли Вы с утверждением Эпикета, что "у человека два уха и один язык, чтобы в два раза больше слушать, чем говорить"? Аргументируйте свое мнение.

Задание № 5

Исключите лишнее понятие:

- прикосновение, объятие, смех, рукопожатие, поцелуй;
- мимика, позы, жесты, паузы;
- идентификация, мимизация, эмпатия, аттракция, стереотипизация, рефлексия;
- ориентация, заражение, внушение, убеждение, принуждение, подражание;
- выяснение, отражение чувств, перефразирование, позирование, резюмирование.

Ожидаемый результат: в результате изучения темы обучающийся должен:

Знать:

- понятие, структуру делового общения (для ПК-25);
- понятие конфликта, динамику развития конфликта, причины конфликтных отношений, способы профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов (для ОПК-3).

Уметь:

- вести профессиональную деятельность в соответствии с принципами эффективного делового общения (для ПК-25);
- учитывать наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально-психологические особенности участников деловой коммуникации (для ПК-28).

Владеть:

- этикетом делового общения (для ОПК-3).

Критерии оценки:

Оценка	Критерии
«Отлично»	Обучающийся представил собственную точку зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта на теоретическом уровне, в связях и с обоснованиями, с корректным использованием терминов и понятий в контексте ответа; дана аргументация своего мнения с опорой на факты или личный социальный опыт;
«Хорошо»	Обучающийся представил собственную точку зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта с корректным использованием терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются); дана аргументация своего мнения с опорой на факты или личный социальный опыт без теоретического обоснования.
«Удовлетворительно»	Обучающийся представил собственную точку зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта при формальном использовании терминов; дана недостаточная аргументация своего мнения;
«Неудовлетворительно»	Обучающийся тему не раскрыл, допустил большое количество существенных ошибок.

Компетенции ОПК-3, ПК-25, ПК-28 считаются сформированными, если обучающийся получил оценку «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Тема 9 Деловой этикет

Текущий контроль проводится в форме устного опроса во время проведения практического (семинарского) занятия с целью оценки знаний, умений и навыков обучающихся.

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОПК-3, ПК-25, ПК-28.

Перечень вопросов для проведения устного опроса:

- 1 Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.
- 2 Кем был впервые введен термин «этика»?
- 3 Что означают слова «этика» и «эстетика»?
- 4 Как соотносятся понятия этика и этикет?
- 5 Сформулируйте основные принципы делового этикета.
- 6 Назовите основные принципы этики делового общения «сверху-вниз» (между руководителем и подчиненным).
- 7 Назовите основные принципы этики делового общения «снизу-вверх» (между подчиненным и руководителем).
- 8 Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
- 9 Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?
- 10 Как связаны между собой традиции, обычаи, привычки, правовые нормы и нормы делового этикета?
- 11 Почему по речи судят об общей культуре человека?

Ожидаемый результат: в результате изучения темы обучающийся должен:

Знать:

- понятие, структуру делового общения (для ПК-25);

- понятие конфликта, динамику развития конфликта, причины конфликтных отношений, способы профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов (для ОПК-3);

Уметь:

- вести профессиональную деятельность в соответствии с принципами эффективного делового общения (для ПК-25);

- учитывать наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально-психологические особенности участников деловой коммуникации (для ПК-28).

Владеть:

- этикетом делового общения (для ОПК-3).

Критерии оценки:

Оценка	Критерии
«Отлично»	1) полное раскрытие вопроса; 2) указание точных названий и определений; 3) правильная формулировка понятий. 4) полный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.
«Хорошо»	1) недостаточно полное, по мнению преподавателя, раскрытие вопроса; 2) несущественные ошибки в определении понятий, кардинально не меняющих суть изложения; 3) наличие несущественных ошибок при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.
«Удовлетворительно»	1) отражение лишь общего направления изложения лекционного материала; 2) наличие достаточного количества несущественных или одной-двух существенных ошибок в определении понятий и т.п.; 3) наличие существенных ошибок при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.
«Неудовлетворительно»	1) нераскрытие вопроса; 2) большое количество существенных ошибок; 3) отсутствие ответов на дополнительные вопросы преподавателя.

Компетенции ОПК-3, ПК-25, ПК-28 считаются сформированными, если обучающийся получил оценку «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Тема 10 Правила этикета

Текущий контроль проводится в форме тестирования - системе стандартизированных заданий, позволяющей в автоматизированном режиме вести процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОПК-3, ПК-25, ПК-28.

Задание № 1

Тест «Знакомы ли Вы с правилами хорошего тона»

Цель – проверить знание правил хорошего тона.

Выберите один из вариантов.

1. Вы садитесь за стол, который сервирован разными столовыми приборами. В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что Вы станете с ней делать?

- а) развернете и положите на колени;
- б) заткнете за воротник.

2. Перед Вами несколько ножей и вилок. Какими приборами Вы воспользуетесь сначала?
- а) теми, что лежат дальше от тарелки;
 - б) теми, что лежат ближе к тарелке.
3. В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т.е. слева и справа от него находятся женщины. Кому из них он должен уделять преимущественное внимание?
- а) той, что сидит слева от него;
 - б) той, что сидит справа.
4. Вам подали второе блюдо:
- а) следует сразу разрезать мясо на более мелкие части;
 - б) постепенно отрезать мелкие кусочки.
5. Можно ли в гостях второй раз взять понравившееся кушанье?
- а) да;
 - б) нет.
6. Если Вы хотите попробовать кушанье, которое стоит далеко от Вас, то:
- а) Вы сами потянетесь за ним;
 - б) попросите передать его Вам.
7. В гостях Вы съедите все, что положили на свою тарелку, даже если не хотите:
- а) да;
 - б) нет.
8. Если Вам не нравится предлагаемая хозяйкой еда, Вы поблагодарите ее и откажитесь:
- а) не объясняя причин;
 - б) объясните причину отказа.
9. Считаете ли Вы, что хлеб из хлебницы надо брать:
- а) вилок;
 - б) рукой.
10. Вы обедаете в ресторане, где Вас обслуживает официант. Вы закончили есть второе и хотите показать официанту, чтобы он убрал прибор. Для этого:
- а) положите нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо;
 - б) положите нож и вилку острыми концами в тарелку.

Обработка результатов:

Подсчитайте количество баллов, используя ключ.

Вариант ответа	Номер вопроса									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
А	5	5	0	0	5	0	5	5	0	5
Б	0	0	5	5	0	5	0	0	5	0

Ключи к ответам

45-50 баллов - отлично;

35-40 - хорошо;

25-30 - удовлетворительно;

0-20 баллов - плохо.

Задание №2:

Тест «Деловой этикет в общении с иностранными партнерами»

1. Укажите, какое правило поведения в различных странах не оказывает влияния на деловое общение:

- а) традиции и обычаи;
- б) климат;

- в) черты национального характера;
 - г) форма государственного и политического устройства.
2. Что не относится к основным национальным чертам характера англичан?
- а) вежливость;
 - б) эмоциональность;
 - в) законопослушность;
 - г) деловитость.
3. Какой фактор из перечисленных ниже в деловых переговорах ценится во Франции?
- а) личные связи;
 - б) черты национального характера;
 - в) пунктуальность;
 - г) процедура знакомства.
4. Какое основное правило в одежде необходимо соблюдать при ведении деловых переговоров с французами?
- а) неформальная форма одежды на переговорах;
 - б) национальные элементы в одежде;
 - в) одежда высокого качества из натурального материала;
 - г) яркие, броские тона в одежде.
5. Как не следует обращаться к женщине в Германии на деловых переговорах?
- а) Frau Doktor;
 - б) Gnadiges Fraulein;
 - в) Gnadige Frau;
 - г) Fraulein.
6. Какая форма приветствия наиболее распространена в Японии?
- а) низкий поклон;
 - б) рукопожатие;
 - в) похлопывание по плечу;
 - г) объятия.
7. Что означает в деловых переговорах с японскими партнерами кивание головой?
- а) согласие;
 - б) отказ;
 - в) указание на то, что мысль собеседника понятна;
 - г) указание на то, что в переговорах стороны пришли к полному взаимопониманию.
8. Что не является характерной чертой американского делового этикета?
- а) утилитаризм;
 - б) почитание традиций;
 - в) пренебрежение к мелочам;
 - г) ясность и простота в общении.
9. Как не принято обращаться в Южной Корее к деловому партнеру?
- а) по имени;
 - б) по фамилии;
 - в) по должности;
 - г) по фамилии и имени.
10. Каким фактором обусловлены этикетные правила в странах Ближнего и Среднего Востока?
- а) национальными традициями;
 - б) темпераментом;
 - в) религиозными верованиями;
 - г) эмоциональностью.
11. Какие дни считаются выходными в странах Ближнего и Среднего Востока?
- а) суббота, воскресенье;

- б) воскресенье, понедельник;
- в) пятница, суббота;
- г) четверг, пятница.

12. Выберите из нижеперечисленного темы, которые не следует затрагивать в деловом общении с партнерами из стран Ближнего и Среднего Востока?

- а) национальной безопасности;
- б) политики и религии;
- в) культуры и искусства;
- г) семьи и брака.

13. Выберите правильное определение понятия «сохбет», используемого в Турции:

- а) беседа за чаем с пирожными;
- б) обеденный перерыв;
- в) договоренность о подписании контракта;
- г) выражение недоверия участникам переговоров.

14. Какой знак в арабских странах указывает на окончание деловой беседы?

- а) телефонный звонок во время беседы;
- б) предложение выпить чашку кофе;
- в) вопросы о здоровье;
- г) подача к кофе прохладительных напитков.

15. На какой период года не следует назначать деловые переговоры в Скандинавских странах?

- а) на осенний период;
- б) на зимний период;
- в) на летний период;
- г) на весенний период.

Обработка результатов:

Сопоставьте свои ответы с правильными (+).

Вариант ответа	Номер вопроса														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
А	-	-	+	-	-	+	-	-	+	-	-	-	+	-	-
Б	+	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	-
В	-	-	-	+	-	-	+	-	-	+	-	-	-	-	+
Г	-	+	-	-	+	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-

Ожидаемый результат: в результате изучения темы обучающийся должен:

Знать:

- понятие, структуру делового общения (для ПК-25);
- понятие конфликта, динамику развития конфликта, причины конфликтных отношений, способы профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов (для ОПК-3);

Уметь:

- вести профессиональную деятельность в соответствии с принципами эффективного делового общения (для ПК-25);
- учитывать наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально-психологические особенности участников деловой коммуникации (для ПК-28).

Владеть:

- этикетом делового общения (для ОПК-3).

Критерии оценивания:

За выполнение заданий обучающийся может получить за каждый правильный ответ по 1 баллу.

Оценка:

- «отлично» выставляется обучающемуся, если он набрал 14-15 баллов;
- «хорошо» выставляется обучающемуся, если он набрал 12-13 баллов;
- «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он набрал 5-10 баллов;
- «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он набрал 4 и меньше баллов.

Компетенция ОПК-3 считается сформированной, если обучающийся получил оценку «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Тема 11 Официальные мероприятия

Текущий контроль проводится в форме докладов - продукта самостоятельной работы студента, представляющего собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОПК-3, ПК-25, ПК-28.

Темы докладов

1. Виды приемов.
2. Организация приемов.
3. Дресс-код: правила официальных мероприятий
4. Выставки, ярмарки: нормы делового этикета
5. Сувениры и подарки в деловой сфере
6. Протокольные вопросы приема зарубежных делегаций

Ожидаемый результат: в результате изучения темы обучающийся должен:

Знать:

- понятие, структуру делового общения (для ПК-25);
- понятие конфликта, динамику развития конфликта, причины конфликтных отношений, способы профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов (для ОПК-3);

Уметь:

- вести профессиональную деятельность в соответствии с принципами эффективного делового общения (для ПК-25);
- учитывать наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально-психологические особенности участников деловой коммуникации (для ПК-28);

Владеть:

- этикетом делового общения (для ОПК-3).

Критерии оценки:

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если: студент представил доклад, соответствующий предъявляемым требованиям к структуре и оформлению; содержание доклада соответствует заявленной теме, демонстрирует способность студента к самостоятельной исследовательской работе; доклад содержит самостоятельные выводы студента, аргументированные с помощью данных, представленных в научной литературе.

Оценка «не зачтено» ставится в том случае, если: структура и оформление доклада не соответствуют предъявляемым требованиям; содержание доклада носит реферативный характер; отсутствуют самостоятельные выводы студента по исследуемой теме.

Компетенции ОПК-3, ПК-25, ПК-28 считаются сформированными, если обучающийся получил оценку «зачтено».

Тема 12 Особенности межкультурной коммуникации

Текущий контроль проводится в форме докладов - продукта самостоятельной работы студента, представляющего собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОПК-3, ПК-25, ПК-28.

Темы докладов:

1. Этикет путешественника.
2. Национальные особенности этикета Франции.
3. Национальные особенности японского этикета.
4. Национальные особенности английского этикета
5. Североамериканская деловая культура
6. Национальные особенности невербального общения.

Ожидаемый результат: в результате изучения темы обучающийся должен:

Знать:

- понятие, структуру делового общения (для ПК-25);
- понятие конфликта, динамику развития конфликта, причины конфликтных отношений, способы профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов (для ОПК-3);

Уметь:

- вести профессиональную деятельность в соответствии с принципами эффективного делового общения (для ПК-25);
- учитывать наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально-психологические особенности участников деловой коммуникации (для ПК-28);

Владеть:

- этикетом делового общения (для ОПК-3).

Критерии оценки:

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если: студент представил доклад, соответствующий предъявляемым требованиям к структуре и оформлению; содержание доклада соответствует заявленной теме, демонстрирует способность студента к самостоятельной исследовательской работе; доклад содержит самостоятельные выводы студента, аргументированные с помощью данных, представленных в научной литературе.

Оценка «не зачтено» ставится в том случае, если: структура и оформление доклада не соответствуют предъявляемым требованиям; содержание доклада носит реферативный характер; отсутствуют самостоятельные выводы студента по исследуемой теме.

Компетенции ОПК-3, ПК-25, ПК-28 считаются сформированными, если обучающийся получил оценку «зачтено».

3. 3. Оценочные средства для контроля самостоятельной работы

Доклады по темам дисциплины.

При подготовке к семинарским занятиям студенты должны подготовить доклады, в которых они самостоятельно рассматривают тот или иной вопрос. Доклад является одним из механизмов отработки первичных навыков научно-исследовательской работы. Тему доклада студент выбирает самостоятельно, из предложенного списка (см. ниже).

Требования к докладу. В работах такого рода должны присутствовать следующие структурные элементы: название темы, план работы, введение, основная содержательная часть, заключение, список использованных источников и литературы.

Во введении непременно следует поставить проблему, обосновать ее актуальность, дать краткую характеристику используемых в работе источников и научных публикаций, четко сформулировать цель и задачи работы. В заключительной части обязательно наличие основных результирующих выводов по затронутым проблемам. Только при соблюдении всех этих требований может оцениваться уже собственно содержательная часть работы. Студент должен не просто предложить реферативный материал, но продемонстрировать умение анализировать источники.

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОПК-3, ПК-25, ПК-28.

Темы докладов:

Тема 1 Понятие общения в психологии

- 1 Психологические приемы влияния на партнера.
- 2 Приветствие и представление.
- 3 Плюсы и минусы общения в социальных сетях.
- 4 Стили руководства.

Тема 2 Корпоративная культура

- 5 Роль основателей организации в формировании корпоративной культуры.
- 6 Основные атрибуты корпоративной (организационной) культуры.
- 7 Межкультурная коммуникация в многонациональных корпорациях.
- 8 Типология корпоративных культур.
- 9 Межкультурная коммуникация в многонациональных корпорациях.

Тема 3 Структура делового общения. Коммуникативная сторона делового общения

- 10 Особенности языка тела различных наций.
- 11 Одежда и манеры делового мужчины.
- 12 Одежда и внешний облик деловой женщины.

Тема 4 Перцептивная сторона делового общения

- 13 Факторы формирования первого впечатления.
- 14 Механизмы взаимовосприятия.
- 15 Совершенствование социального восприятия.

Тема 5 Интерактивная сторона делового общения

- 16 Межличностные конфликты в семье.
- 17 Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.

Тема 6 Риторика делового общения

- 18 Деловой этикет переводчика.
- 19 Этика делового красноречия.
- 20 Этикет письменного делового общения и обмена деловой информацией по факсу.
- 21 Национальные стили ведения переговоров.

Тема 7 Публичная (ораторская) речь

- 22 Известные ораторы античности.
- 23 Этика делового красноречия.
- 24 Анализ аудитории и ситуации.
- 25 Составление речи.
- 26 Вербальная и визуальная адаптация материала.

Тема 8 Коммуникативные техники в деловом общении

- 27 Микротехники общения.
- 28 Техника формулирования вопросов.

29 Техника регуляции эмоционального напряжения.

Тема 9 Деловой этикет

- 30 Роль этикета в моей будущей профессии.
- 31 Значение культуры речи в профессиональной карьере.
- 32 Этика и манипулятивное общение.

Тема 10 Правила этикета

- 33 История становления этикета.
- 34 Этикет руководителя.
- 35 Этикет секретаря.
- 36 Специфика электронных переговоров.
- 37 Этикет в сети Интернет и локальных компьютерных сетях.
- 38 Правила поведения за столом.
- 39 Compliments в деловом общении.

Тема 11 Официальные мероприятия

- 40 Виды приемов.
- 41 Организация приемов.
- 42 Дресс-код: правила официальных мероприятий
- 43 Выставки, ярмарки: нормы делового этикета
- 44 Сувениры и подарки в деловой сфере
- 45 Протокольные вопросы приема зарубежных делегаций.

Тема 12 Особенности межкультурной коммуникации

- 46 Этикет путешественника.
- 47 Национальные особенности этикета Франции.
- 48 Национальные особенности японского этикета.
- 49 Национальные особенности невербального общения.

Форма отчетности: доклад на практических занятиях.

Ожидаемый результат: обучающийся должен

Знать:

- понятие, структуру делового общения (для ПК-25);
- понятие конфликта, динамику развития конфликта, причины конфликтных отношений, способы профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов (для ОПК-3);

Уметь:

- вести профессиональную деятельность в соответствии с принципами эффективного делового общения (для ПК-25);
- учитывать наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально-психологические особенности участников деловой коммуникации (для ПК-28);

Владеть:

- этикетом делового общения (для ОПК-3).

Критерии оценки:

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если: студент представил доклад, соответствующий предъявляемым требованиям к структуре и оформлению; содержание доклада соответствует заявленной теме, демонстрирует способность студента к самостоятельной исследовательской работе; доклад содержит самостоятельные выводы студента, аргументированные с помощью данных, представленных в научной литературе.

Оценка «не зачтено» ставится в том случае, если: структура и оформление доклада не соответствуют предъявляемым требованиям; содержание доклада носит реферативный характер; отсутствуют самостоятельные выводы студента по исследуемой теме.

Компетенции ОПК-3, ПК-25, ПК-28 считаются сформированными, если обучающийся получил оценку «зачтено».

3.4 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине «Культура делового общения» проводится в виде устного зачета с целью определения качества полученных знаний; выявление уровня сформированности умений.

Учебным планом по направлению подготовки 20.05.01. Пожарная безопасность предусмотрена одна промежуточная аттестация. Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине (см. перечень литературы в рабочей программе дисциплины).

Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачета):

- 1 Общение: понятие, виды, стили.
- 2 Стили руководства.
- 3 Корпоративная культура: понятие, основные атрибуты.
- 4 Формирование и поддержание корпоративной культуры в организации, ее роль в успехе компании.
- 5 Структура делового общения.
- 6 Коммуникативная сторона делового общения.
- 7 Вербальные средства коммуникации.
- 8 Невербальные средства коммуникации.
- 9 Паралингвистические средства коммуникации.
- 10 Перцептивная сторона делового общения.
- 11 Интерактивная сторона делового общения.
- 12 Конфликт: понятие, динамика развития.
- 13 Причины конфликтов.
- 14 Профилактика деструктивных тенденций конфликта.
- 15 Управление конфликтом.
- 16 Барьеры делового общения.
- 17 Риторика делового общения.
- 18 Риторический инструментарий деловой речи.
- 19 Формы делового взаимодействия.
- 20 Коммуникативные техники в деловом общении.
- 21 Нереплексивное слушание в деловом общении.
- 22 Реплексивное слушание в деловом общении.
- 23 Перефразирование и резюмирование в деловом общении.
- 24 Техника формулирования вопросов в деловом общении.
- 25 История и принципы делового этикета.
- 26 Деловой этикет.
- 27 Национальные особенности этикета.
- 28 Официальные мероприятия.
- 29 Деловые переговоры.
- 30 Деловые совещания.

- 31 Деловые дискуссии.
32 Публичная (ораторская) речь.

Ожидаемый результат: обучающийся должен

Знать:

- понятие, структуру делового общения (для ПК-25);
- понятие конфликта, динамику развития конфликта, причины конфликтных отношений, способы профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов (для ОПК-3);

Уметь:

- вести профессиональную деятельность в соответствии с принципами эффективного делового общения (для ПК-25);
- учитывать наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально-психологические особенности участников деловой коммуникации (для ПК-28);

Владеть:

- этикетом делового общения для (ОПК-3).

Итогом промежуточной аттестации является однозначное решение: «компетенции ОПК-3, ПК-25, ПК-28 сформирована / не сформирована».

4. Шкала оценивания промежуточной аттестации в форме зачета

Наименование показателя	Описание показателя	Уровень сформированности компетенции
Зачтено	<p>«Зачтено» выставляется студенту, если он знает, знает недостаточно полно:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понятие, структуру делового общения (для ПК-25); – понятие конфликта, динамику развития конфликта, причины конфликтных отношений, способы профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов (для ОПК-3); <p>умеет, умеет в большинстве случаев:</p> <ul style="list-style-type: none"> – вести профессиональную деятельность в соответствии с принципами эффективного делового общения (для ПК-25); – учитывать наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально-психологические особенности участников деловой коммуникации (для ПК-28); <p>владеет, владеет в большинстве случаев:</p> <ul style="list-style-type: none"> – этикетом делового общения для (ОПК-3). 	<p>Пороговый уровень (обязательный для всех обучающихся)</p>
Не зачтено	<p>« Не зачтено» выставляется студенту, если он не знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понятие, структуру делового общения (для ПК-25); – понятие конфликта, динамику развития конфликта, причины конфликтных отношений, способы профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов 	<p>Компетенция не сформирована</p>

	<p>(для ОПК-3); не умеет, не умеет в большинстве случаев: – вести профессиональную деятельность в соответствии с принципами эффективного делового общения (для ПК-25); – учитывать наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально-психологические особенности участников деловой коммуникации (для ПК-28); не владеет, не владеет в большинстве случаев: – этикетом делового общения для (ОПК-3).</p>	
--	---	--

Компетенции ОПК-3, ПК-25, ПК-28 считаются сформированными, если обучающийся получил «зачтено», что означает успешное прохождение аттестационного испытания.

5. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине «Культура делового общения» проводится в виде устного зачета с целью определения уровня знаний и умений. Образовательной программой 20.05.01 Пожарная безопасность предусмотрена одна промежуточная аттестация по соответствующим разделам данной дисциплины. Подготовка обучающегося к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки обучающийся пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине (см. перечень литературы в рабочей программе дисциплины).

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций осуществляется преподавателем на основе принципов объективности и независимости оценки результатов обучения, используя объективные данные результатов текущей аттестации студентов.

Во время зачета обучающийся должен дать развернутый ответ на вопросы, изложенные в билете. Преподаватель вправе задавать дополнительные вопросы по всему изучаемому курсу.

Во время ответа обучающийся должен

Знать:

- понятие, структуру делового общения (для ПК-25);
- понятие конфликта, динамику развития конфликта, причины конфликтных отношений, способы профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов (для ОПК-3);

Уметь:

- вести профессиональную деятельность в соответствии с принципами эффективного делового общения (для ПК-25);
- учитывать наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально-психологические особенности участников деловой коммуникации (для ПК-28);

Владеть:

- этикетом делового общения (для ОПК-3).

Полнота ответа определяется показателями оценивания планируемых результатов обучения.