

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.09.2023 17:25:52
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт Институт славянской культуры
Кафедра Общей и славянской филологии

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловое общение

Уровень образования	бакалавриат
Направление подготовки	45.03.01 Филология
Направленность (профиль)	Русский язык и межкультурная коммуникация
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	4 года
Форма обучения	очная

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловое общение» основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 6 от 10 марта 2023 г.

Разработчик(и) рабочей программы учебной дисциплины:

профессор И.В. Бугаева

И.о.заведующий кафедрой: И.В. Бугаева

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Деловое общение» изучается в восьмом семестре.

Курсовая работа/Курсовой проект – не предусмотрен(а)

1.1. Форма промежуточной аттестации: зачет

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Деловое общение» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения poprzedствующим дисциплинами практикам:

- Учебная практика. Ознакомительная практика;
- Введение в теорию межкультурной коммуникации;
- Стилистика русского языка;
- Современный русский язык;
- Основы теории языковой личности.

Результаты обучения по учебной дисциплине используются при прохождении практик:

- Производственная практика. Преддипломная практика.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями освоения дисциплины «Деловое общение» являются:

- приобретение навыков публичных выступлений;
- формирование умения логически верно, аргументировано и ясно строить письменную и устную речь в соответствии с коммуникативными намерениями и коммуникативной ситуацией;

– формирование у обучающихся компетенции(-й), установленной(-ых) образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине;

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенции(й) и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>ПК-4 Способен участвовать в научных дискуссиях, выступать с сообщениями и докладами, устно, письменно и виртуально (размещение в информационных сетях) представлять материалы собственных исследований</p>	<p>ИД-ПК-4.1 Использование основ ведения научной дискуссии и форм устного научного высказывания</p> <p>ИД-ПК-4.2 Оформление и размещение научных материалов в информационных сетях</p> <p>ИД-ПК-4.3 Анализирование материалов научных конференций, очных, виртуальных, заочных обсуждений научных проблем в области филологии</p>	<p>– демонстрирует теоретические и практические знания о современной научной дискуссии, об особенностях построения научного произведения, о механизмах его текстообразования для осуществления профессиональной деятельности;</p> <p>– владеет навыками участия в научных дискуссиях, выступлениях с сообщениями и докладами;</p> <p>– оценивает результаты своей речевой деятельности; ясно излагает и аргументирует собственную точку зрения</p>
<p>ПК-7 Способен популяризировать русский язык и культуру в России и в мире</p>	<p>ИД-ПК-7.1 Использование различных способов и технологий для популяризации русского языка и культуры в России и в мире</p>	<p>– осознает специфику текстов разных типов и жанров, способы и правила их построения, оценивает достоинства и недостатки текста;</p> <p>Владеет различными способами и технологиями популяризации русского языка и культуры в международном пространстве</p>

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения –	3	з.е.	108	час.
по заочной форме обучения –		з.е.		час.

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очная форма обучения)

Структура и объем дисциплины									
Объем дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации ¹	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	<i>курсовая работа/ курсовой проект</i>	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
8 семестр	зачет	108	16	16				76	
Всего:		108	16	16				76	

3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенци(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/индивид уальные занятия	Практическая подготовка час		
Восьмой семестр							
УК-3: ИД-УК-3.5 ПК-4: ИД-ПК-4.1 ПК-7: ИД-ПК-7.1	Раздел I. Деловое общение, его формы и виды	8	8	x	x	38	Формы текущего контроля по разделу I: устный опрос, дискуссия,
	Тема 1.1 Стили общения в деловой сфере	2	2			x	
	Тема 1.2 Виды делового общения	2	2			x	
	Тема 1.3 Этикет в деловом общении	2	2			x	
	Тема 1.4 Конфликт в деловом общении	2	2			x	
УК-3: ИД-УК-3.5 ПК-4: ИД-ПК-4.1 ПК-7: ИД-ПК-7.1	Раздел II. Устная и письменная деловая речь	8	8	x	x	38	Формы текущего контроля по разделу II: устный опрос, дискуссия, тест.
	Тема 2.1 Письменная деловая речь.	2	2			x	
	Тема 2.2 Классификация документов	2	2			x	
	Тема 2.3 Устная монологическая речь в официально-деловом стиле	1	1			x	
	Тема 2.4 Устная диалогическая речь в деловом общении	1	1			x	
	Тема 2.5 Телефонный разговор как вид делового взаимодействия	1	1			x	
	Тема 2.6 Имидж делового человека	1	1			x	
	Зачет	x	x	x	x	x	
	ИТОГО за восьмой семестр	16	16			76	

3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Раздел I	Раздел I. Деловое общение, его формы и виды	
Тема 1.1	Стили общения в деловой сфере	<p>Понятие делового общения. Виды и формы делового общения. Коммуникативный процесс, его компоненты. Причины, затрудняющие передачу информации в деловом общении. Обратная связь в деловой коммуникации. Слушание в деловой коммуникации: виды слушания, правила слушания, трудности эффективного слушания. Межличностное восприятие деловых партнеров. Вербальный и невербальный имидж делового человека. Этикет в деловом общении (приветствие, представление, обращение, знакомство, комплимент, поздравление, прощание).</p> <p>Стили общения в деловой сфере: ритуальный, манипулятивный, гуманистический, твердый (конфликтный) и мягкий (сотрудничество). Императивы делового стиля (отношение к проблеме, отношения с партнером и оппонентом).</p>
Тема 1.2	Виды делового общения	<p>Деловая беседа. Понятие деловой беседы. Цели и задачи деловой беседы. Виды деловых бесед (беседа при приеме на работу, беседа при увольнении с работы, проблемные и дисциплинарные беседы). Структурная организация беседы. Речевой этикет.</p> <p>Деловое совещание. Виды деловых совещаний (инструктивные, оперативные, проблемные). Цели и задачи совещаний.</p> <p>Дискуссия. Правила организации и проведения дискуссии на проблемном совещании. Цель дискуссии.</p> <p>Факторы, определяющие успех проведения делового совещания.</p> <p>Мозговой штурм как способ творческой работы группы на проблемном совещании. Цель мозгового штурма. Правила проведения мозгового штурма. Факторы, препятствующие эффективности мозгового штурма.</p>
Тема 1.3	Этикет в деловом общении	<p>Этикет как отражение морали общества. Виды этикета: общегражданский, воинский, дипломатический, придворный, деловой, речевой.</p> <p>Речевой этикет: принципы этикета делового общения.</p> <p>Этикетные формы общения. Служебный этикет.</p> <p>Этика и виды речевой деятельности: этика письменной речи, этика устной речи, этика слушания.</p> <p>Межкультурные коммуникации: особенности этики делового общения в странах Востока, Азии, Европы.</p>
Тема 1.4	Конфликт в деловом общении	<p>Понятие конфликта. Структура конфликта. Причины возникновения служебных конфликтов. Типы конфликтов в трудовых коллективах. Способы разрешения трудовых конфликтов.</p> <p>Конфликт между руководителем и подчиненным.</p> <p>Причины возникновения конфликтов между руководителем и подчиненным. Поведение и действия руководителя в конфликтных ситуациях.</p>

		<p>Причины возникновения конфликтов по вертикали и горизонтали. Стратегия поведения в конфликте. Последствия служебных конфликтов. Стратегии управления конфликтами. Предупреждение конфликтов по вертикали и горизонтали.</p> <p>Значение культуры общения для профессионального становления личности. Условия позитивных межличностных и межгрупповых контактов.</p>
Раздел II	Устная и письменная деловая речь	
Тема 2.1	Письменная деловая речь.	<p>Понятие письменной речи. Письменный текст. Характерные особенности текста: самостоятельность, целенаправленность, целостность. Цели создания текста. Тема текста, проблема текста, жанр. Жанры деловых документов</p>
Тема 2.2	Классификация документов	<p>Классификация деловых документов (жанровое многообразие), общие правила составления и оформления документов.</p> <p>Понятие делового документа, текстовые и языковые нормы документа. Приемы унификации документов и языка документов.</p> <p>Классификация документов по характеру (личные, служебные) и по назначению (организационно-распорядительные, информационно-справочные, коммерческая корреспонденция). Создание образцов служебных документов: приказ, постановление; справка, протокол; письмо-запрос, письмо-ответ, оферта, рекламация.</p> <p>Создание личных деловых документов (заявление, доверенность, расписка, объяснительная записка, докладная записка, автобиография, резюме, характеристика).</p> <p>Деловая переписка. Виды писем. Композиция и правила оформления делового письма. Особенности русской и международной школы делового письма.</p>
Тема 2.3	Устная монологическая речь в официально-деловом стиле	<p>Роль устной речи в сфере профессиональной деятельности. Культура устной речи: коммуникативные качества устной речи (правильность, точность, логичность, объективность, стандартизированность, языковое богатство, выразительность, доступность, уместность).</p> <p>Жанровое многообразие устной речи: информационная, приветственная, поздравительная, юбилейная, отчетный доклад, выступление на собрании, митинговая.</p> <p>Устная публичная речь. Подготовка и проведение устного публичного выступления. Выбор темы; цель речи; поиск материала. Принципы построения публичной речи: начало, развертывание и завершение речи. Методы изложения материала. Словесное оформление публичного выступления. Оратор и его аудитория: способы привлечения внимания.</p>
Тема 2.4	Устная диалогическая речь в деловом общении	<p>Деловая беседа. Понятие деловой беседы. Цели и задачи деловой беседы. Виды деловых бесед (беседа при приеме на работу, беседа при увольнении с работы, проблемные и дисциплинарные беседы). Структурная организация беседы. Речевой этикет.</p>

		<p>Деловое совещание. Виды деловых совещаний (инструктивные, оперативные, проблемные). Цели и задачи совещаний. Факторы, определяющие успех проведения делового совещания.</p> <p>Спор. Классификация спора: дискуссия, полемика, диспут, дебаты. Культура спора: предмет и цель спора, поведение участников спора, приемы воздействия на участников спора, уловки, вопросы и ответы в споре.</p>
Тема 2.5	Телефонный разговор как вид делового взаимодействия	<p>Особенность телефонной коммуникации. Правила эффективного ведения телефонных переговоров (коммуникативная установка, ролевые установки).</p> <p>Телефонный этикет (речевые формулы начала разговора, основного момента разговора, завершения разговора).</p> <p>Нарушения речевого этикета, ведущие к коммуникативным неудачам.</p> <p>Компьютер как средство коммуникации. Электронное письмо. Структура электронного письма. Текстовые и языковые нормы электронного письма. Нормы сетевого этикета.</p>
Тема 2.6	Имидж делового человека	<p>Значение понятия «имидж». Качества личности, формирующие имидж: природные качества (коммуникабельность, эмпатичность, рефлексивность, красноречивость), образованность и воспитанность (нравственные ценности, психическое здоровье, способность к межличностному общению), жизненный и профессиональный опыт (компетентность, интуиция).</p> <p>Внешний образ делового человека: рабочий гардероб, мужская и женская одежда, обувь, аксессуары, косметика, парфюмерия, прическа.</p> <p>Офис делового человека. Требования к оформлению офиса. Помещение для переговоров. Секретарь. Бланк фирмы. Визитная карточка (форма, содержание, роль визитной карточки).</p>

3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, зачетам;
- изучение учебных пособий;
- изучение тем, не выносимых на лекции и практические занятия самостоятельно;

- аннотирование монографий, или их отдельных глав, статей;
- конспектирование монографий, или их отдельных глав, статей;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение домашних заданий;
- подготовка рефератов и докладов, эссе.;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание презентаций по изучаемым темам.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- проведение консультаций перед зачетом.

Перечень тем, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

№ пп	Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)	Трудоемкость, час
Раздел II	Нормы и принципы эффективного общения. Публичная речь			
Тема 2.7	Аудитория как социально-психологическая общность людей	Подготовить информационное сообщение	Устное собеседование по результатам выполненной работы	32

3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

При реализации программы учебной дисциплины электронное обучение и дистанционные образовательные технологии не применяются.

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции(й).

Уровни сформированности компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной(-ых) компетенции(-й)	общепрофессиональной(-ых) компетенций	профессиональной(-ых) компетенции(-й)
					ПК-4: ИД-ПК-4.1 ИД-ПК-4.2 ПК-7: ИД-ПК-7.1
высокий		зачтено			<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – дает развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы о современной научной дискуссии, об особенностях построения научного произведения, о механизмах его текстообразования; – способен участвовать в научных дискуссиях, выступлениях с сообщениями и докладами; – грамотно оценивает результаты своей речевой деятельности; ясно излагает и аргументирует собственную точку зрения – ясно осознает специфику текстов разных типов и

					<p>жанров, способы и правила их построения, оценивает достоинства и недостатки текста;</p> <ul style="list-style-type: none"> –грамотно выбирает адекватные выбранному стилю и жанру текста языковые средства; – свободно вносит правку в собственный текст для повышения его качества; – способен провести целостный анализ текстов разных типов и дать оценку с точки зрения их целостности, структурированности и языковой грамотности: – без затруднений находит различные варианты изменения готового текста для его улучшения (от изменения выбора стилистических средств до сокращения и перегруппировки фрагментов текста).
повышенный		зачтено			<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – дает ответ о современной научной дискуссии, об особенностях построения научного произведения, о механизмах его текстообразования, отражающий полное знание материала, с незначительными

					<p>пробелами, единичными негрубыми ошибками;</p> <ul style="list-style-type: none">– в целом способен участвовать в научных дискуссиях, выступлениях с сообщениями и докладами;– грамотно оценивает результаты своей речевой деятельности; ясно излагает и аргументирует собственную точку зрения– понимает специфику текстов разных типов и жанров, способы и правила их построения, оценивает достоинства и недостатки текста, выбирает адекватные выбранному стилю и жанру текста языковые средства; допуская незначительные ошибки;– испытывает незначительные затруднения при внесении правки в собственный текст для повышения его качества;– достаточно хорошо проводит целостный анализ текстов разных типов и дает оценку с точки зрения их целостности, структурированности и языковой грамотности:– допускает единичные негрубые ошибки при нахождении различных
--	--	--	--	--	--

					вариантов изменения готового текста для его улучшения (от изменения выбора стилистических средств до сокращения и перегруппировки фрагментов текста).
базовый		зачтено			<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует фрагментарные знания о современной научной дискуссии, об особенностях построения научного произведения, о механизмах его текстообразования; – испытывает серьезные трудности выступлениях с сообщениями и докладами; – неграмотно оценивает результаты своей речевой деятельности; неясно излагает и аргументирует собственную точку зрения; – имеет нечеткое представление о специфике текстов разных типов и жанров, способах и правилах их построения, с трудом оценивает достоинства и недостатки текста и выбирает адекватные выбранному стилю и жанру текста языковые средства;

					<ul style="list-style-type: none"> – испытывает значительные затруднения при внесении правки в собственный текст для повышения его качества; – проводит анализ текстов разных типов и дает оценку с точки зрения их целостности, структурированности и языковой грамотности в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП; – допускает многочисленные ошибки при нахождении различных вариантов изменения готового текста для его улучшения (от изменения выбора стилистических средств до сокращения и перегруппировки фрагментов текста).
низкий		не зачтено	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; – отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения; – речь неграмотная, не используется лингвистическая терминология; – дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента; – ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы. 		

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Деловое общение» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
1	Эссе по теме «Деловое общение как наука и искусство»	Тема эссе «Деловое общение как наука и искусство»
2	Реферат по темам: «Деловое общение»	Темы рефератов: 1. Язык, культура, нравственность. 2. Русский речевой этикет. 3. Речевой этикет в деловом общении. 4. Невербальные средства в деловом общении. 5. Культура речи делового человека. 6. Виды и причины языковых ошибок и коммуникативных неудач. 7. Имидж делового человека. 8. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. 9. Особенности служебно-делового общения. 10. Деловая беседа как форма делового общения. 11. Деловое совещание как форма делового общения. 12. Ведение деловых переговоров: культурная обусловленность различных стратегий. 13. Особенности общения с аудиторией радио- и телевидения. 14. Психологические и этические особенности общения в мужском коллективе. 15. Психологические и этические особенности общения в женском коллективе. 16. Деловое общение в контекстах разных культур. 17. Специфика вопросов и ответов в деловом общении. 18. Ораторский «страх» и пути его преодоления.
3	Контрольная работа «Тест»	Примеры тестовых заданий (тема 1 – 11)

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий																																											
		<p style="text-align: center;">Вариант 1</p> <p>1. Найдите правильное утверждение: Общение – это</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">1) вид трудовой деятельности;</td> <td style="width: 50%;">4) максимы вежливости;</td> </tr> <tr> <td>2) сфера производства</td> <td>5) культура личности;</td> </tr> <tr> <td colspan="2">3) средство мышления;</td> </tr> </table> <p>2. Какое из понятий не связано с деловым общением?</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">1) публичное общение;</td> <td style="width: 50%;">4) письменное общение;</td> </tr> <tr> <td>2) вербальное общение;</td> <td>5) фатическое общение.</td> </tr> <tr> <td colspan="2">3) контактное общение;</td> </tr> </table> <p>3. Укажите понятие, не соответствующее структуре общения:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">1) установка контакта;</td> <td style="width: 50%;">4) решение проблемы;</td> </tr> <tr> <td>2) эффективное получение информации;</td> <td>5) завершение контакта.</td> </tr> <tr> <td colspan="2">3) обсуждение интересующей проблемы;</td> </tr> </table> <p>4. Какое понятие не является средством общения?</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">1) говорение;</td> <td style="width: 50%;">4) рукопожатие;</td> </tr> <tr> <td>2) слушание;</td> <td>5) коммуникация.</td> </tr> <tr> <td colspan="2">3) взгляд;</td> </tr> </table> <p>5. Укажите невербальное средство общения:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">1) речь;</td> <td style="width: 50%;">4) чтение;</td> </tr> <tr> <td>2) язык;</td> <td>5) текст.</td> </tr> <tr> <td colspan="2">3) интонация;</td> </tr> </table> <p>6. Найдите верное утверждение: Механизмы воздействия в процессе общения – это</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">1) обсуждение интересующей проблемы;</td> <td style="width: 50%;">4) виртуальное общение;</td> </tr> <tr> <td>2) устное и письменное общение;</td> <td>5) сфера производства</td> </tr> <tr> <td colspan="2">3) язык и речь;</td> </tr> </table> <p>7. Какое высказывание не связано с коммуникативной стороной делового общения?</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">1) настроенность на мир собеседника;</td> <td style="width: 50%;">4) восприятие партнера по его действиям;</td> </tr> <tr> <td>2) максимы вежливости;</td> <td>5) избегай непонятных выражений.</td> </tr> <tr> <td colspan="2">3) принцип децентрической направленности;</td> </tr> </table> <p>8. Найдите верное определение понятия: Перцептивная сторона делового общения – это</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 100%;">1) речь делового человека;</td> </tr> </table>	1) вид трудовой деятельности;	4) максимы вежливости;	2) сфера производства	5) культура личности;	3) средство мышления;		1) публичное общение;	4) письменное общение;	2) вербальное общение;	5) фатическое общение.	3) контактное общение;		1) установка контакта;	4) решение проблемы;	2) эффективное получение информации;	5) завершение контакта.	3) обсуждение интересующей проблемы;		1) говорение;	4) рукопожатие;	2) слушание;	5) коммуникация.	3) взгляд;		1) речь;	4) чтение;	2) язык;	5) текст.	3) интонация;		1) обсуждение интересующей проблемы;	4) виртуальное общение;	2) устное и письменное общение;	5) сфера производства	3) язык и речь;		1) настроенность на мир собеседника;	4) восприятие партнера по его действиям;	2) максимы вежливости;	5) избегай непонятных выражений.	3) принцип децентрической направленности;		1) речь делового человека;
1) вид трудовой деятельности;	4) максимы вежливости;																																												
2) сфера производства	5) культура личности;																																												
3) средство мышления;																																													
1) публичное общение;	4) письменное общение;																																												
2) вербальное общение;	5) фатическое общение.																																												
3) контактное общение;																																													
1) установка контакта;	4) решение проблемы;																																												
2) эффективное получение информации;	5) завершение контакта.																																												
3) обсуждение интересующей проблемы;																																													
1) говорение;	4) рукопожатие;																																												
2) слушание;	5) коммуникация.																																												
3) взгляд;																																													
1) речь;	4) чтение;																																												
2) язык;	5) текст.																																												
3) интонация;																																													
1) обсуждение интересующей проблемы;	4) виртуальное общение;																																												
2) устное и письменное общение;	5) сфера производства																																												
3) язык и речь;																																													
1) настроенность на мир собеседника;	4) восприятие партнера по его действиям;																																												
2) максимы вежливости;	5) избегай непонятных выражений.																																												
3) принцип децентрической направленности;																																													
1) речь делового человека;																																													

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		<p>2) восприятие партнера органами чувств; 3) эффективное общение в конкретной речевой ситуации; 4) знаки привлекательности деловых партнеров; 5) восприятие делового партнера по его действиям.</p> <p>9. Найдите ошибку в определении понятия: Самопрезентация – это 1) процесс формирования своего образа у партнера; 2) управление вниманием партнера; 3) признаки (знаки) превосходства в одежде, речи, поведении; 4) умение показать свое отношение к партнеру; 5) умение понять психологическое состояние партнера.</p> <p>10. Какое утверждение не является правилом речевой коммуникации? 1. Твое высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется. 2. Твое высказывание не должно содержать больше информации, чем требуется. 3. Не говори того, что считаешь ложным. 4. Не бойся многословия, обосновывая свою позицию. 5. Избегай непонятных выражений.</p> <p>11. Какой из стилей общения наиболее эффективен в сфере производства? 1) конфликтный; 2) ритуальный; 3) манипулятивный; 4) гуманистический; 5) мягкий.</p> <p>12. Какой из названных принципов нарушает деловой этикет? 1. Делайте все вовремя; 2. Настойчиво отстаивайте интересы вашей фирмы; 3. Будьте любезны, доброжелательны, приветливы; 4. Одевайтесь как положено; 5. Говорите и пишите хорошим языком.</p> <p>13. Найдите ошибку в названных правилах приветствия: 1) младший по должности первым приветствует старшего по должности;</p>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		2) сообщение сотруднику положительной информации о нем; 3) критика личностных качеств сотрудника; 4) критика профессиональных качеств личности; 5) соблюдение логической структуры беседы. 26. Какое утверждение является нарушением правил телефонных переговоров? 1) планируйте переговоры; 2) снимайте трубку на первом сигнале; 3) приветствуйте собеседника; 4) выясните, могут ли с вами говорить; 5) используйте технику активного слушания

5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Эссе по теме «Деловое общение как наука и искусство»	Обучающийся показал знания и умения полно и свободно, логически и аргументированно раскрывать содержание предложенного вопроса, показал способность к профессиональному предвидению, осознал значимость эффективного речевого поведения в профессиональной деятельности, сумел привести несколько ситуаций (более 3-х), где уместна эффективная риторически грамотная речь, указал на свои личностные предпочтения в выбранной сфере профессиональной деятельности с минимальным допуском отдельных неточностей.		5
	Обучающийся показал знания и умения полно и свободно, логически и аргументированно раскрывать содержание предложенного вопроса, показал некоторую способность к профессиональному предвидению, осознал значимость эффективного речевого поведения в профессиональной деятельности, сумел привести 2 - 3 ситуации, где уместна эффективная риторически грамотная речь,		4

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	указал на свои личностные предпочтения в выбранной сфере профессиональной деятельности при допуске недочетов.		
	Обучающийся показал удовлетворительные знания и умения по логическому и аргументированному изложению содержания предложенного вопроса, показал крайне малую степень способности к профессиональному предвидению, не четко обозначил значимость эффективного речевого поведения в профессиональной деятельности, сумел привести 1 - 2 ситуации, где уместна эффективная риторически грамотная речь, не обозначил свои личностные предпочтения в выбранной сфере профессиональной деятельности с допуском недочетов.		3
	Обучающийся не представил работу, не справился с заданием на уровне, достаточном для проставления положительной оценки.		2
Рефераты по темам: «Деловое общение как наука и искусство»	Обучающийся выполнил все требования к написанию: обозначил проблему и обосновал её актуальность, сделал краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложил собственную позицию, сформулировал выводы, тему раскрыл полностью, выдержал объём, соблюдал требования к оформлению.		5
	Обучающийся выполнил основные требования к реферату и его защите, но при этом допустил недочёты; в частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; невыдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.		4
	В реферате имеются существенные отступления от требований: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании.		3
	Реферат обучающимся не представлен; тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.		2

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	Обучающийся показал знания и умения полно и свободно, логически и аргументированно анализировать устную публичную речь сокурсника с учетом всех предложенных пунктов для анализа с минимальным допуском отдельных неточностей.		5
	Обучающийся показал знания и умения достаточно полно и аргументированно анализировать устную публичную речь сокурсника с учетом всех предложенных пунктов для анализа при допуске недочетов.		4
	Обучающийся показал удовлетворительные знания и умения по аргументированному анализу устной публичной речи сокурсника с учетом всех предложенных пунктов для анализа с допуском недочетов.		3
	Обучающийся не представил работу, не справился с заданием на уровне, достаточном для проставления положительной оценки.		2
	Обучающийся показал знания и умения полно и свободно, логически и аргументированно раскрывать выбранную тему с минимальным допуском отдельных неточностей.		5
	Обучающийся показал знания и умения достаточно полно и аргументированно раскрывать выбранную тему при допуске недочетов		4
	Обучающийся показал удовлетворительные знания и умения по аргументированному раскрытию выбранной темы с допуском недочетов		3
	Обучающийся не представил работу, не справился с заданием на уровне, достаточном для проставления положительной оценки		2
Контрольная работа по теме «Тест»	100 % правильных ответов		5
	Более 80% правильных ответов		4
	Более 65 % правильных ответов		3

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	Менее 65% правильных ответов		2

5.3. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:
Зачет: в устной форме по вопросам	<p>Вопросы к зачету:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определить значение понятия «коммуникативная сторона делового общения». 2. Интерактивная сторона делового общения, основные средства воздействия на делового партнера. 3. Вербальные и невербальные средства общения, их виды. 4. Определить значение понятия «перцептивная сторона делового общения». 5. Этика и этикет. Охарактеризовать виды этикета. 6. Речевой этикет в деловом общении. 7. Служебный этикет, его составляющие. 8. Национальный характер речевого и служебного этикета в деловом общении. 9. Особенности межнационального делового общения. 10. Конфликт в деловом общении. Причины возникновения, типология конфликтов. 11. Способы предотвращения конфликтов. Правила поведения в конфликтной ситуации. 12. Перечислите виды общения, охарактеризуйте их, приведите примеры. 13. Дайте определение понятию «коммуникативный акт», охарактеризуйте его структуру. 14. Опишите «ситуацию общения» как внешнюю составляющую коммуникации. 15. Охарактеризуйте «дискурс» как внутреннее составляющее коммуникативного взаимодействия. 16. Охарактеризуйте «контекст» как семантический аспект коммуникативного акта. 17. Перечислите виды речей, кратко охарактеризуйте каждый, приведите примеры. 18. Назовите основные фазы подготовки публичного выступления, охарактеризуйте их. 19. Перечислите приёмы поддержания внимания слушателей. Приведите примеры. 20. Сопоставьте понятия «слушать» и «слышать». Приведите примеры.

- | | |
|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none">21. Перечислите составляющие композиционного оформления публичной речи. Сформулируйте их функции, опишите специфику.22. Сформулируйте значение комплексного использования различных знаковых систем в ораторской речи.23. Расскажите об их роли в поддержании контакта со слушателями.24. Охарактеризуйте понятие «техника речи» как одну из важнейших сторон ораторского искусства.25. Перечислите основные типы ораторов. Сформулируйте качества, характеризующие истинного оратора.26. Дайте определение понятию «ораторский страх», сформулируйте причины его возникновения, последствия и пути преодоления.27. Сформулируйте значение первого впечатления аудитории об ораторе. Приведите примеры использования начальной паузы, укажите её функцию.28. Охарактеризуйте составляющие коммуникативности оратора: разговорный стиль, зрительский контакт, голосовой контакт. Приведите примеры их эффективного использования.29. Проанализируйте особенности внимания слушателей, перечислите его виды, опишите волнообразный характер.30. Расскажите о значении использования наглядности в ходе публичного выступления. Приведите примеры.31. Сформулируйте значение системного анализа в работе над публичным выступлением и совершенствованием риторической компетенции.32. Сформулируйте правила применения визуальных динамических и статических средств33. Методы изложения материала в публичной речи. |
|--|---|

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
Зачет: устный опрос	Обучающийся знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.		зачтено
	Обучающийся не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.		не зачтено

5.5. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
- эссе		2 – 5
- реферат		2 – 5
- анализ выступления		2 – 5
- тест)		2 – 5
Промежуточная аттестация зачет		зачтено не зачтено
Итого за семестр зачёт		

Полученный совокупный результат конвертируется в пятибалльную систему оценок в соответствии с таблицей:

100-балльная система	пятибалльная система	
	зачет с оценкой/экзамен	зачет
	отлично зачтено (отлично)	зачтено
	хорошо зачтено (хорошо)	
	удовлетворительно зачтено (удовлетворительно)	
	неудовлетворительно	не зачтено

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- групповых дискуссий;
- разбор конкретных ситуаций;
- подготовка рефератов, докладов и их обсуждение на учебном занятии;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
- самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования.

7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических занятий, преддипломной практики, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Проводятся отдельные занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, которая необходима для последующего выполнения практической работы.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
129337, г. Москва, Хибинский проезд, дом 6	
Ауд.302,307	комплект учебной мебели, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: – ноутбук; – проектор,
Ауд. 301,401,402	комплект учебной мебели,

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
	технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: – ноутбук, – проектор,
	...
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
читальный зал библиотеки:	– компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
Персональный компьютер/ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации программы/модуля осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/УЧЕБНОГО МОДУЛЯ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса (заполняется для изданий в электронном виде)	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1	Орлова Н. Н.	Деловое общение	Учебное пособие	М. : РГУ им. А.Н. Косыгина	2017		45
2	Бердник Л. Ф.	Практическая Деловое общение	Учебное пособие	Ростов н/Д: Изд-во ЮФУ	2011	https://nshf.sfedu.ru/library/Publicationsofteachers	
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1	Аннушкин, В. И.	Деловое общение. Экспресс-курс	Учебное пособие	М. : ФЛИНТА	2019		30
2	Введенская, Л. А.	Деловое общение и культура речи	Учебное пособие	Ростов н/Д : Феникс	2014		50
3	Петров О. В.	Деловое общение	Учебник	М. : ТК Велби : Проспект, Инфра-М	2006		45
4	Михальская А. К.	Основы риторики	Учебное пособие	М. : ФЛИНТА	1996		15
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
	-	-	-	-	-	-	-

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

11.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znanium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/
4.	...
Профессиональные базы данных, информационные справочные системы	
1.	...
2.	...
3.	...

11.2. Перечень программного обеспечения

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	<i>Windows 10 Pro, MS Office 2019</i>	<i>контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019</i>
2.	<i>Windows 10 Pro, MS Office 2019</i>	<i>контракт 85-ЭА-44-20 от 28.12.2020</i>
3.	<i>Adobe Creative Cloud for enterprise All Apps ALL Multiple Platforms Multi European Languages Enterprise Licensing Subscription New</i>	<i>контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021</i>
4.	<i>Mathcad Education - University Edition Subscription</i>	<i>контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021</i>
5.	<i>CorelDRAW Graphics Suite 2021 Education License (Windows)</i>	<i>контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021</i>
6.	<i>Office Pro Plus 2021 Russian OLV NL Acad AP LTSC</i>	<i>контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021</i>
7.	<i>Microsoft Windows 11 Pro</i>	<i>контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021</i>

**ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**

В рабочую программу учебной дисциплины внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	год обновления РПД	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры