

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ДЕПАРТАМЕНТ НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ И ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО Донской ГАУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР и ЦТ

Ширяев С.Г.
«26» марта 2024 г.
м.п.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Психология делового общения

Направление подготовки	19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания
Направленность программы	Технология продукции и организация общественного питания
Форма обучения	заочная

Программа разработана:

Пойда Е.Е. _____ ст. преподаватель _____
(подпись) (должность) (степень) (звание)

Рекомендовано:

Заседанием кафедры иностранных языков и социально-гуманитарных дисциплин
протокол заседания от 11.03.2024 г. № 9 и.о. зав. каф. _____ Емельянова О.Б.
(подпись)

п. Персиановский, 2024 г

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1 Планируемый процесс обучения по дисциплине направлен на формирование следующих компетенций:

общекультурные

ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОК-7 - способностью к самоорганизации и самообразованию;

профессиональные

ПК-6 – способностью организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания

1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, направленность Технология продукции и организация общественного питания по дисциплине представлены в таблице:

Планируемые результаты обучения (этапы формирования компетенций)	Перечень компетенций
<i>Знание</i>	
- особенности формирования групп, команд с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; основные методы изучения личности и группы;	ОК-6
- особенности вербальной и невербальной коммуникации в процессе самообразования и самоорганизации;	ОК-7
- особенности оформления документации в условиях производства продукции питания	ПК-6
<i>Умение</i>	
- управлять процессами делового взаимодействия и выстраивать командное взаимодействие для решения различных задач;	ОК-6
- работать со специальной литературой: систематизировать, обобщать, анализировать фактический материал по изучаемым проблемам;	ОК-7
- работать с нормативной, технической, технологической документацией в условиях производства продукции питания	ПК-6
<i>Навык</i>	
- ответственного поведения личности в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;	ОК-6
- формирования личностного и профессионального взаимодействия при ведении эффективных письменных и устных коммуникаций;	ОК-7
- ведения документации в условиях производства продукции питания	ПК-6
<i>Опыт деятельности</i>	
приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	ОК-6
приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность к самоорганизации и самообразованию;	ОК-7
приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность организовать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания	ПК-6

2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Курс заочно, семестр очно	Трудоемкость З.Е. / час.	Контактная работа с преподавателем			Самостоятельная работа, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет с оценк./зачет)
		Лекций, час.	Практич. занятий, час.	Контактная работа на промежуточную аттестацию, час.		
заочная форма обучения 2020 год набора						
3	2/72	2	4	0.2	65.8	зачет

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

3.1 Структура дисциплины состоит из разделов:

Структура дисциплины	
Раздел 1. «Общение как социально-психологическая проблема»	Раздел 5. «Письменные деловые коммуникации»
Раздел 2. «Вербальные средства общения»	Раздел 6. «Конфликтные ситуации в коммуникациях»
Раздел 3. «Невербальные коммуникации»	Раздел 7. «Деловой этикет»
Раздел 4. «Устные коммуникации»	Раздел 8. «Имидж делового человека»

3.2 Содержание занятий лекционного типа по дисциплине, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов занятий:

№	Наименование раздела (темы) дисциплины	Краткое содержание раздела	Кол-во часов/ форма обучения
			заочно
			2020
1	Раздел 1. «Общение как социально-психологическая проблема»	1. Определение понятия «общение». Функции общения. 2. Виды общения. 3. Структура общения. 4. Стили, уровни, стратегии и средства общения.	0,25
2	Раздел 2. «Вербальные средства общения»	1. Вербальная коммуникация. 2. Основные элементы коммуникации. 3. Коммуникативные барьеры. 4. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении 5. Слушание в деловой коммуникации. 6. Коммуникативные типы деловых партнеров. 7. Формы межличностного взаимодействия в общении	0,25
3	Раздел 3. «Невербальные коммуникации»	1. Природа и типология невербальной коммуникации. 2. Основные виды невербальной коммуникации. 3. Кинесические особенности невербального общения. 4. Просодические и экстралингвистические средства. 5. Такесика. 6. Проксемические особенности невербального общения.	0,25
4	Раздел 4. «Устные коммуникации»	1. Деловая риторика и основы публичного выступления. 2. Деловые совещания и собрания. 3. Деловая беседа. Деловая беседа по телефону. 4. Деловые переговоры.	0,25
5	Раздел 5. «Письменные деловые коммуникации»	1. Назначение письменных деловых коммуникаций. 2. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений. 3. Барьеры письменных коммуникаций и их преодоление. 4. Деловые письма и их оформление	0,25
6	Раздел 6. «Конфликтные ситуации в коммуникациях»	1. Понятие «конфликт», структура и типология конфликта. 2. Причины конфликтов. 3. Динамика конфликтов. 4. Методы и стратегии управления конфликтами. 5. Конфликтные личности	0,25
7	Раздел 7. «Деловой этикет»	1. Понятие и функции этикета в деловом общении. 2. Принципы этики делового общения. 3. Правила делового этикета. 4. Особенности делового этикета	0,25
8	Раздел 8. «Имидж делового человека»	1. Структура имиджа. 2. Модели поведения. 3. Тактика общения.	0,25
Итого			2

3.3 Содержание практических занятий по дисциплине, в том числе элементов практической подготовки, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов занятий:

№	Наименование раздела (темы) дисциплины	№ и название семинаров / практических занятий / лабораторных работ / коллоквиумов Элементы практической подготовки.	Вид текущего контроля	Кол-во часов / форма обучения
				заочно
				2020
1	Раздел 1. «Общение как социально-психологическая проблема»	<i>Практическое занятие №1.</i> Структура общения. Стили, уровни, стратегии и средства общения.	Устный опрос	0,5
2	Раздел 2. «Вербальные средства общения»	<i>Практическое занятие №2-3.</i> Вербальная коммуникация. Слушание в деловой коммуникации. Коммуникативные типы деловых партнеров. <i>Элементы практической подготовки: отработка техники межличностного взаимодействия в общении.</i>	Заслушивание докладов	0,5
3	Раздел 3. «Невербальные коммуникации»	<i>Практическое занятие №4.</i> Природа и типология невербальной коммуникации.	Заслушивание докладов	0,5
4	Раздел 4. «Устные коммуникации»	<i>Практическое занятие №5.</i> Деловая риторика и основы публичного выступления. <i>Элементы практической подготовки: отработка техники проведения совещаний, собраний, переговоров</i>	Тесты	0,5
5	Раздел 5. «Письменные деловые коммуникации»	<i>Практическое занятие №6.</i> Назначение письменных деловых коммуникаций. <i>Элементы практической подготовки: отработка умений оформления деловых писем</i>	Заслушивание докладов	0,5
6	Раздел 6. «Конфликтные ситуации в коммуникациях»	<i>Практическое занятие №7.</i> Структура и типология конфликта. Причины конфликтов. Динамика конфликтов. <i>Элементы практической подготовки: отработка методов управления конфликтами.</i>	Экспресс-опрос	0,5
7	Раздел 7. «Деловой этикет»	<i>Практическое занятие №8.</i> Особенности делового этикета	Экспресс-опрос.	0,5
8	Раздел 8. «Имидж делового человека»	<i>Практическое занятие №9.</i> Понятие «имидж». Структура имиджа. Модели поведения.	Заслушивание докладов	0,5

№	Наименование раздела (темы) дисциплины	№ и название семинаров / практических занятий / лабораторных работ / коллоквиумов Элементы практической подготовки.	Вид текущего контроля	Кол-во часов / форма обучения
				заочно
				2020
		Тактика общения.		
Итого				4

3.4 Содержание самостоятельной работы обучающихся по дисциплине, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов самостоятельной работы:

№	Наименование раздела (темы) дисциплины	Вид самостоятельной работы	Кол-во часов / форма обучения
			заочно
			2020
1	Раздел 1. «Общение как социально-психологическая проблема»	Проработка материалов лекций. Изучение рекомендованной учебно-методической литературы. Составление картотеки новых понятий. Подготовка доклада, презентации	6
2	Раздел 2. «Вербальные средства общения»	Проработка материалов лекций. Изучение рекомендованной учебно-методической литературы. Составление картотеки новых понятий. Подготовка доклада, презентации	6
3	Раздел 3. «Невербальные коммуникации»	Проработка материалов лекций. Изучение рекомендованной учебно-методической литературы. Подготовка доклада, презентации.	6
4	Раздел 4. «Устные коммуникации»	Проработка материалов лекций. Изучение рекомендованной учебно-методической литературы. Подготовка доклада, презентации	6
5	Раздел 5. «Письменные деловые коммуникации»	Проработка материалов лекций. Изучение рекомендованной учебно-методической литературы. Подготовка доклада, презентации	6
6	Раздел 6. «Конфликтные ситуации в коммуникациях»	Проработка материалов лекций. Изучение рекомендованной учебно-методической литературы. Составление картотеки новых понятий. Подготовка доклада, презентации	8
7	Раздел 7. «Деловой этикет»	Проработка материалов лекций. Изучение рекомендованной учебно-методической литературы. Подготовка доклада, презентации.	8
8	Раздел 8. «Имидж делового человека»	Проработка материалов лекций. Изучение рекомендованной учебно-методической литературы. Подготовка доклада, презентации	15.8
Контактные часы на промежуточную аттестацию			0.2

№	Наименование раздела (темы) дисциплины	Вид самостоятельной работы	Кол-во часов / форма обучения
			заочно
			2020
	Подготовка к промежуточной аттестации		4
Итого			66

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине обеспечивается:

№ раздела дисциплины. Вид самостоятельной работы	Наименование учебно-методических материалов	Количество в библиотеке / ссылка на ЭБС
Раздел 1. Подготовка к практическим занятиям	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2022. — 343 с. — ISBN 978-5-394-04253-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277235 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/27723 5
	Прохорова, И. Ф. Психология делового общения : учебное пособие / И. Ф. Прохорова. — Архангельск : САФУ, 2014. — 103 с. — ISBN 978-5-261-00833-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/96601 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/96601
	Психология делового общения : учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский : Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/148562 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/148562
Раздел 2. Подготовка к практическим занятиям	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2022. — 343 с. — ISBN 978-5-394-04253-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277235 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/27723 5
	Прохорова, И. Ф. Психология делового общения : учебное пособие / И. Ф. Прохорова. — Архангельск : САФУ, 2014. — 103 с. — ISBN 978-5-261-00833-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/96601 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/96601
	Психология делового общения : учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский : Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/148562 . — Режим до-	https://e.lanbook.com/book/148562

№ раздела дисциплины. Вид самостоятельной работы	Наименование учебно-методических материалов	Количество в библиотеке / ссылка на ЭБС
	ступа: для авториз. пользователей.	
	Психология делового общения : методические указания / составитель Т. Н. Чумакова. — Персиановский : Донской ГАУ, 2020. — 73 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/148563 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/148563
Раздел 3. Подготовка к практическим занятиям	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2022. — 343 с. — ISBN 978-5-394-04253-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277235 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/277235 5
	Прохорова, И. Ф. Психология делового общения : учебное пособие / И. Ф. Прохорова. — Архангельск : САФУ, 2014. — 103 с. — ISBN 978-5-261-00833-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/96601 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/96601
	Психология делового общения : учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский : Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/148562 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/148562
	Психология делового общения : методические указания / составитель Т. Н. Чумакова. — Персиановский : Донской ГАУ, 2020. — 73 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/148563 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/148563
Раздел 4. Подготовка к практическим занятиям	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2022. — 343 с. — ISBN 978-5-394-04253-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277235 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/277235 5
	Прохорова, И. Ф. Психология делового общения : учебное пособие / И. Ф. Прохорова. — Архангельск : САФУ, 2014. — 103 с. — ISBN 978-5-261-00833-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/96601 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/96601
	Психология делового общения : учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский : Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст : элек-	https://e.lanbook.com/book/148562

№ раздела дисциплины. Вид самостоятельной работы	Наименование учебно-методических материалов	Количество в библиотеке / ссылка на ЭБС
	тронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/148562 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	
	Психология делового общения : методические указания / составитель Т. Н. Чумакова. — Персиановский : Донской ГАУ, 2020. — 73 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/148563 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/148563
Раздел 5. Подготовка к практическим занятиям	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2022. — 343 с. — ISBN 978-5-394-04253-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277235 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/277235 5
	Прохорова, И. Ф. Психология делового общения : учебное пособие / И. Ф. Прохорова. — Архангельск : САФУ, 2014. — 103 с. — ISBN 978-5-261-00833-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/96601 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/96601
	Психология делового общения : методические указания / составитель Т. Н. Чумакова. — Персиановский : Донской ГАУ, 2020. — 73 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/148563 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/148563
Раздел 6. Подготовка к практическим занятиям	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2022. — 343 с. — ISBN 978-5-394-04253-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277235 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/277235 5
	Прохорова, И. Ф. Психология делового общения : учебное пособие / И. Ф. Прохорова. — Архангельск : САФУ, 2014. — 103 с. — ISBN 978-5-261-00833-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/96601 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/96601
Раздел 7. Подготовка к практическим занятиям	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2022. — 343 с. — ISBN 978-5-394-04253-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277235 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/277235 5
	Прохорова, И. Ф. Психология делового общения : учебное пособие / И. Ф. Прохорова. — Архангельск : САФУ, 2014. — 103 с. — ISBN 978-5-261-00833-0. —	https://e.lanbook.com/book/96601

№ раздела дисциплины. Вид самостоятельной работы	Наименование учебно-методических материалов	Количество в библиотеке / ссылка на ЭБС
	Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/96601 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	
	Психология делового общения : методические указания / составитель Т. Н. Чумакова. — Персиановский : Донской ГАУ, 2020. — 73 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/148563 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/148563
Раздел 8. Подготовка к практическим занятиям	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2022. — 343 с. — ISBN 978-5-394-04253-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277235 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/277235 5
	Прохорова, И. Ф. Психология делового общения : учебное пособие / И. Ф. Прохорова. — Архангельск : САФУ, 2014. — 103 с. — ISBN 978-5-261-00833-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/96601 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/96601
	Психология делового общения : учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский : Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/148562 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/148562
	Психология делового общения : методические указания / составитель Т. Н. Чумакова. — Персиановский : Донской ГАУ, 2020. — 73 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/148563 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/148563
	Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. — 6-е изд., стер. — Москва : Дашков и К, 2022. — 252 с. — ISBN 978-5-394-04151-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277232 — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/277232
	Кузнецов, И. Н. Деловое общение : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. — 9-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 524 с. — ISBN 978-5-394-04325-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/229244 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/229244 4
	Купрюшина, О. М. Деловое общение: учебное пособие для бакалавров / О. М. Купрюшина, Л. С. Коробейникова. — Воронеж : Воронежский инсти-	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=39384

№ раздела дисциплины. Вид самостоятельной работы	Наименование учебно-методических материалов	Количество в библиотеке / ссылка на ЭБС
	<p>тут экономики и социального управления, 2004. – 57 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=39384. – Текст : электронный.</p>	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

№/ индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
		I этап Знать	II этап Уметь	III этап Навык и (или) опыт деятельности
ОК-6	способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<ul style="list-style-type: none"> - особенности формирования групп, команд с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - основные методы изучения личности и группы 	управлять процессами делового взаимодействия и выстраивать командное взаимодействие для решения различных задач	<ul style="list-style-type: none"> - ответственного поведения личности в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию	<ul style="list-style-type: none"> - особенности вербальной и невербальной коммуникации в процессе самообразования и самоорганизации 	работать со специальной литературой: систематизировать, обобщать, анализировать фактический материал по изучаемым проблемам	<ul style="list-style-type: none"> - формирования личностного и профессионального взаимодействия при ведении эффективных письменных и устных коммуникаций; - приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность к самоорганизации и самообразованию
ПК-6	способностью организовать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания	особенности оформления документации в условиях производства продукции питания	работать с нормативной, технической, технологической документацией в условиях производства продукции питания	<ul style="list-style-type: none"> - ведения документации в условиях производства продукции питания; - приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность организовать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания

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

5.2.1 Описание шкалы оценивания сформированности компетенций

Компетенции на различных этапах их формирования оцениваются: «зачтено», «не зачтено».

5.2.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Результат обучения по дисциплине	Критерии и показатели оценивания результатов обучения			
	«не зачтено» «неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
<p>I этап</p> <p>Знать особенности формирования групп, команд с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - основные методы изучения личности и группы (ОК-6)</p>	<p>Фрагментарные знания - особенностей формирования групп, команд с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - основных методов изучения личности и группы / Отсутствие знаний</p>	<p>Неполные знания - особенностей формирования групп, команд с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - основных методов изучения личности и группы</p>	<p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы, знания - особенностей формирования групп, команд с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - основных методов изучения личности и группы</p>	<p>Сформированные и систематические знания - особенностей формирования групп, команд с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - основных методов изучения личности и группы</p>
<p>II этап</p> <p>Уметь управлять процессами делового взаимодействия и выстраивать командное взаимодействие для решения различных задач (ОК-6)</p>	<p>Фрагментарное умение управлять процессами делового взаимодействия и выстраивать командное взаимодействие для решения различных задач / Отсутствие умений</p>	<p>В целом успешное, но не систематическое умение управлять процессами делового взаимодействия и выстраивать командное взаимодействие для решения различных задач</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение управлять процессами делового взаимодействия и выстраивать командное взаимодействие для решения различных задач</p>	<p>Успешное и систематическое умение управлять процессами делового взаимодействия и выстраивать командное взаимодействие для решения различных задач</p>
<p>III этап</p> <p>Владеть навыками - ответственного поведения личности в коллективе с учетом соци-</p>	<p>Фрагментарное применение навыков - ответственного поведения личности в коллективе с учетом социальных, эт-</p>	<p>В целом успешное, но не систематическое применение навыков - ответственного поведения личности в коллективе с уче-</p>	<p>В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками применение навыков - ответственного</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков - ответственного поведения личности в коллективе с учетом социальных,</p>

<i>Результат обучения</i>	<i>Критерии и показатели оценивания результатов обучения</i>			
альных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6)	нических, конфессиональных и культурных различий; - приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия / Отсутствие навыков	том социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	поведения личности в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	этнических, конфессиональных и культурных различий; - приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
I этап Знать особенности вербальной и невербальной коммуникации в процессе самообразования и самоорганизации (ОК-7)	Фрагментарные знания особенностей вербальной и невербальной коммуникации в процессе самообразования и самоорганизации / Отсутствие знаний	Неполные знания особенностей вербальной и невербальной коммуникации в процессе самообразования и самоорганизации	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы, знания особенностей вербальной и невербальной коммуникации в процессе самообразования и самоорганизации	Сформированные и систематические знания особенностей вербальной и невербальной коммуникации в процессе самообразования и самоорганизации
II этап Уметь работать со специальной литературой: систематизировать, обобщать, анализировать фактический материал по изучаемым проблемам (ОК-7)	Фрагментарное умение управлять процессами делового взаимодействия и выстраивать командное взаимодействие для решения различных задач / Отсутствие умений	В целом успешное, но не систематическое умение управлять процессами делового взаимодействия и выстраивать командное взаимодействие для решения различных задач	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение управлять процессами делового взаимодействия и выстраивать командное взаимодействие для решения различных задач	Успешное и систематическое умение управлять процессами делового взаимодействия и выстраивать командное взаимодействие для решения различных задач
III этап Владеть навыками - формирования личностного и профессио-	Фрагментарное применение навыков - формирования личностного и профессиональ-	В целом успешное, но не систематическое применение навыков - формирования	В целом успешное, но сопрягающееся отдельными ошибками применение навы-	Успешное и систематическое применение навыков - формирования личностного и проф-

<i>Результат обучения</i>	<i>Критерии и показатели оценивания результатов обучения</i>			
<p>нального взаимодействия при ведении эффективных письменных и устных коммуникаций;</p> <p>- приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-7)</p>	<p>ного взаимодействия при ведении эффективных письменных и устных коммуникаций;</p> <p>- приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность к самоорганизации и самообразованию / Отсутствие навыков</p>	<p>личностного и профессионального взаимодействия при ведении эффективных письменных и устных коммуникаций;</p> <p>- приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность к самоорганизации и самообразованию</p>	<p>ков</p> <p>- формирования личностного и профессионального взаимодействия при ведении эффективных письменных и устных коммуникаций;</p> <p>- приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность к самоорганизации и самообразованию</p>	<p>фессионального взаимодействия при ведении эффективных письменных и устных коммуникаций;</p> <p>- приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность к самоорганизации и самообразованию</p>
<p>I этап</p> <p>Знать</p> <p>особенности оформления документации в условиях производства продукции питания (ПК-6)</p>	<p>Фрагментарные знания</p> <p>особенностей оформления документации в условиях производства продукции питания / Отсутствие знаний</p>	<p>Неполные знания</p> <p>особенностей оформления документации в условиях производства продукции питания</p>	<p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы, знания</p> <p>особенностей оформления документации в условиях производства продукции питания</p>	<p>Сформированные и систематические знания</p> <p>особенностей оформления документации в условиях производства продукции питания</p>
<p>II этап</p> <p>Уметь</p> <p>работать с нормативной, технической, технологической документацией в условиях производства продукции питания (ПК-6)</p>	<p>Фрагментарное умение</p> <p>работать с нормативной, технической, технологической документацией в условиях производства продукции питания / Отсутствие умений</p>	<p>В целом успешное, но не систематическое умение работать с нормативной, технической, технологической документацией в условиях производства продукции питания</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение работать с нормативной, технической, технологической документацией в условиях производства продукции питания</p>	<p>Успешное и систематическое умение работать с нормативной, технической, технологической документацией в условиях производства продукции питания</p>
<p>III этап</p> <p>Владеть навыками</p> <p>- ведения документации в условиях производства продукции питания;</p> <p>- приобретать</p>	<p>Фрагментарное применение навыков</p> <p>- ведения документации в условиях производства продукции питания;</p> <p>- приобретать опыт деятельности</p>	<p>В целом успешное, но не систематическое применение навыков</p> <p>- ведения документации в условиях производства продукции питания;</p>	<p>В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками применение навыков</p> <p>- ведения документации в условиях производ-</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков - ведения документации в условиях производства продукции питания;</p> <p>- приобретать опыт деятельности</p>

Результат обучения	Критерии и показатели оценивания результатов обучения			
опыт деятельности, применяя на практике способность организовать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания (ПК-6)	сти, применяя на практике способность организовать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания /	- приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность организовать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания	ства продукции питания; - приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность организовать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания	сти, применяя на практике способность организовать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания
	Отсутствие навыков			

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины, и включает устный опрос, тестирование, письменные контрольные работы.

Пример тестовых заданий по дисциплине:

1. «Умение общаться с людьми — такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире» — это слова:

- а) А. Сент-Экзюпери; б) П. Чаадаева;
в) Дж. Рокфеллера; г) И.В. Гёте.

2. Сопоставление себя с другим, когда каждый из партнеров уподобляет себя другому, представляет собой:

- а) общение как своеобразную речевую технику;
б) общение как искусство любить людей;
в) общение как взаимодействие людей;
г) общение как познание друг друга и самосовершенствование.

3. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:

- а) перцептивная; б) коммуникативная;
в) интерактивная; г) нейтральная.

4. Стиль общения, позволяющий участникам общения чувствовать личность:

- а) либеральный; б) индивидуальный;
в) демократический; г) авторитарный.

5. По содержанию общение может быть разделено на следующие виды:

- а) материальное, моральное, мотивационное, светское, деятельностное;
б) кондиционное, социальное, духовное, манипулятивное, материальное;

- в) прямое, косвенное, деловое, мотивационное, деятельностное;
 г) материальное, мотивационное, кондиционное, когнитивное, деятельностное.
6. *Общение по правилу «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым» называется:*
- а) личностным; б) светским;
 в) примитивным; г) деловым.
7. *Признак, лежащий в основе классификации общения на «биологическое» и «социальное»:*
- а) средства; б) цели;
 в) содержание; г) результаты.
8. *Уровень общения, в процессе которого один из партнеров подавляет другого, называется:*
- а) манипулятивным; б) высшим;
 в) примитивным; г) деловым.
9. *Исследованиями Мехрабяна и Бердвистелла установлено, что в процессе общения лучше всего сообщение усваивается через:*
- а) текстовую форму; б) слова;
 в) интонацию; г) мимику и жесты.
10. *В каком функциональном значении Цицерон рассматривал общение, когда говорил, что «красноречие есть нечто такое, что дается труднее, чем это кажется, и рождается из очень многих знаний и стараний»?*
- а) как культуру речи; б) как взаимодействие людей;
 в) как профессиональную деятельность; г) как развитие и самореализацию.
11. *Умение и желание выразить свою точку зрения и готовность учитывать позиции других характеризует:*
- а) открытую стратегию общения; б) ролевую стратегию общения;
 в) диалогическую стратегию общения; г) личностную стратегию общения.
12. *Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:*
- а) частное, не разделяемое ни с кем; б) общее, разделяемое со всеми;
 в) целое, не делимое на части; г) особенное, не похожее на других.
13. *Стилистический барьер общения возникает:*
- а) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;
 б) из-за невнятной речи;
 в) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;
 г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.
14. *Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций — это:*
- а) стереотипы; б) предвзятые представления;
 в) пренебрежение фактами; г) все вышеперечисленное.
15. *Установление сходства одного человека с другим — это:*
- а) рефлексия; б) эмпатия;
 в) стереотипизация; г) идентификация.
16. *Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека называется:*
- а) рефлексией; б) эмпатией;
 в) идентификацией; г) стереотипизацией.
17. *Осознание человеком того, как он воспринимается по общению, — это:*
- а) рефлексия; б) эмпатия;
 в) идентификация; г) стереотипизация.
18. *Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке — на оценку его отдельных качеств, называется:*
- а) эффектом ореола; б) эффектом проецирования;
 в) эффектом первичности; г) эффектом последней информации.

19. Форма межличностного взаимодействия, которая снимает агрессию людей и удовлетворяет потребность в признании, — это:
- а) игра; б) уход;
в) ритуальное взаимодействие; г) привязанность.
20. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц — это:
- а) суггестия; б) конформизм;
в) нонконформизм; г) самоопределение.
21. Определите третью фазу деловой беседы:
- а) опровержение доводов собеседника; б) аргументирование;
в) передача информации; г) принятие решения.
22. Выберите один из этапов фазы передачи информации:
- а) «перехватывание» инициативы; б) формирование предварительного мнения;
в) пробуждение интереса к беседе; г) обсуждение проблем.
23. К какой фазе относятся требования: опыт, деликатность и внимание к собеседнику?
- а) аргументации; б) принятия решения и завершения беседы;
в) нейтрализации замечаний собеседников; г) передача информации.
24. При приеме подчиненных работник должен:
- а) не проявлять откровенной симпатии и антипатии;
б) затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности;
в) избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих;
г) без причины отказываться от обсуждения предписанной темы.
25. Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающим достижение определенного результата?
- а) деловые совещания и собрания; б) публичные выступления;
в) деловые переговоры; г) деловая беседа.
26. Оптимальными днями для переговоров являются:
- а) вторник, среда, четверг; б) понедельник, среда, пятница;
в) вторник, четверг, пятница; г) понедельник, вторник, среда.
27. При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами?
- а) вариационный метод; б) метод сотрудничества;
в) компромиссный метод; г) метод интеграции.
28. К какому типу совещаний относится использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности?
- а) информативное собеседование; б) совещание с целью принятия решения;
в) научное совещание; г) творческое совещание.
29. Какие виды совещаний различают по сфере применения?
- а) симпозиумы; б) митинги;
в) съезды партий; г) пленумы.
30. Определите виды совещаний по назначению:
- а) технические; б) финансовые;
в) творческие; г) кадровые.
31. Найдите неверный этап подготовки к выступлению:
- а) организация логической канвы; б) поиск формы сообщения;
в) передача информации; г) репетиция.
32. Что относится к установлению «сверхзадачи» (главной мысли)?
- а) поиск формы выступления; б) подготовка выступления;
в) организация логической канвы; г) воздействие на эмоции.
33. Какие правила нужно соблюдать при общении с переводчиком?
- а) говорить быстро и напористо;
б) сопровождать речь идиоматическими оборотами;
в) использовать профессиональную лексику;
г) произносить не более одного-двух предложений подряд.

34. Какой из этических принципов, по Д. Ягеру, лишний?
- а) пунктуальность; б) конфиденциальность;
 в) грамотность; г) небрежность.
35. Произнесение вслух имени человека относится к приему:
- а) имя собственное; б) зеркало отношений;
 в) комплименты; г) терпеливый слушатель.
36. Употребление «золотых слов» относится к приему:
- а) имя собственное; б) зеркало отношений;
 в) комплименты; г) терпеливый слушатель.
37. Улыбка, демонстрация положительных эмоций вашему партнеру — черты приема:
- а) комплименты; б) зеркало отношений;
 в) терпеливый слушатель; г) имя собственное.
38. Слушая собеседника, не следует:
- а) давать непрошенные советы; б) притворяться слушающим;
 в) тянуть с ответом; г) делать поспешные выводы.
39. Как надо слушать? Выберите неверный вариант:
- а) старайтесь выразить понимание; б) слушайте самого себя;
 в) не уходите от ответственности за общение;
 г) можете притвориться слушающим для вашей же пользы.
40. Какой психолог писал, что «звучание собственного имени для человека — самая приятная мелодия»?
- а) В. Вундт; б) Д. Карнеги;
 в) З. Фрейд; г) А. Адлер.

Тематика рефератов по дисциплине:

1. Трансактный анализ общения Э. Берна.
2. Стили профессионально-ролевого межличностного общения.
3. Деловая беседа и ее психологическая характеристика.
4. Деловые переговоры и их психологическая характеристика.
5. Психология публичного выступления.
6. Психологические особенности делового общения по телефону.
7. Психология рекламных текстов, материалов, презентаций.
8. Основные принципы делового этикета.
9. Общие правила ведения дискуссии.
10. Техника использования авторитета и психологический механизм ее воздействия.
11. Русский стиль ведения деловых переговоров.
12. Сущность и виды самопрезентации. Имидж делового человека как механизм влияния на эффективность делового общения.
13. Физиогномика в деловом общении.
14. Этикет ведения деловых переговоров.
15. Логика и культура речи. Влияние современных факторов на формирование речи.

Проблемные задания:

Задание 1. Для осуществления процесса коммуникаций разделитесь в группе на пары, проведите со своим партнёром интервью. В течение 5 минут выясните как можно больше информации, которая позволила бы вам представить своего собеседника для остальных студентов группы с неизвестной стороны. Результатом этого «интервью» должен быть связный «репортаж», который Вы изложите для аудитории за 2 минуты. Проанализируйте своё поведение и поведение партнёра по взаимодействию в процессе интервью и ответьте на вопросы: когда я чувствовал себя в разговоре более комфортно — когда интервьюировал сам или же когда у меня брали интервью? Какие мысли и чувства я испытывал в процессе

общения? Что вызвало наибольшую трудность в процессе интервьюирования? Что было сложным при ответе на вопросы?

Задание 2. Проанализируйте невербальное поведение ведущих политиков, артистов, телеведущих, а затем отметьте, где вербальная и невербальная информация дополняет друг друга, а где противоречат друг другу?

Задание 3. Группа студентов разбивается на 2 команды, в составе каждой не более 5 человек. Каждая команда загадывает фразу и записывает её на листе бумаги. Затем один человек из команды соперников должен прочитать загаданную фразу и передать её содержание жестами и мимикой остальным членам своей команды. В процессе жестирования можно задавать уточняющие вопросы, но ответы даются только невербально. Угадывающие имеют всего три попытки, после чего команды меняются местами.

Задание 4. Проанализируйте любой телевизионный сюжет на предмет манипулирования информацией.

Задание 5. Найдите место, где Вас никто не потревожит. Устройтесь поудобнее. Теперь представьте, что Вы поднимаетесь в лифте с человеком, которому адресовано Ваше предложение. Время движения лифта – 1 (одна) минута. За это время Вы должны успеть изложить суть Вашего предложения. Говорите кратко только самое основное, приводите только самые убедительные аргументы. Запишите Вашу речь на любом доступном носителе, а затем проанализируйте сделанную запись. Вы уложились в 1 минуту? Как звучал Ваш голос? Правильно ли Вы построили предложение? Вам самому понравилось Ваше выступление?

Задание 6. Подберите какой-то текст интересного содержания для выступления продолжительностью 5-7 минут. Произнесите его красноречиво перед своей группой, а затем на его основе составьте новый текст и произнесите речь для различных аудиторий, представляя, что Вы выступаете: 1) для бизнесменов; 2) для домохозяек; 3) для пенсионеров.

Задание 7. Напишите текст для публичного выступления в своей группе, включив в него одно или несколько приведённых ниже изречений:

- В жизни есть две трагедии. Одна – не добиться исполнения своего самого сокровенного желания. Вторая – его добиться (Б. Шоу);
- Величайшие преступления совершаются из-за стремления к избытку, а не к предметам первой необходимости (Аристотель);
- Остроумие – это дерзость, получившая образование (Аристотель);
- Надменное извинение – ещё одно оскорбление (Г. Честертон);
- Доброта – это то, что может услышать глухой и увидеть слепой (М. Твен).

Задание 8. Подготовьте и проведите совещание (круглый стол) по материалам реальной рабочей ситуации в группе. Распределите роли, определите цели, назначьте день и время проведения совещания. После его проведения проанализируйте результаты.

Задание 9. Разработайте бланк простого делового письма вашей компании с обязательными для бланка реквизитами. Составьте текст письма.

Задание 10. Предложите бланк коммерческого письма с обязательными для бланка реквизитами. Расположите на бланке следующие реквизиты: заголовок, подпись, печать, отметка об исполнителе.

Задание 11. Напишите приказ об увольнении главного инженера Иванова П.С. по собственному желанию на основании его заявления.

Задание 12. Составьте докладную записку об установке кондиционера на имя Генерального директора предприятия.

Задание 13. Деловым этикетом предусматривается обязательный ответ на предложение, даже в том случае, когда Вы не можете его принять. Подготовьте ответ, выражающий принципиальное согласие с условиями Предложения.

Задание 14. Подготовьте и разошлите письма по электронной почте с Вашим резюме потенциальным работодателям.

Проблемные вопросы:

1. Дайте определение понятий «коммуникация» и «общение». В чём суть деловых коммуникаций?
2. Что означает правило «4П» для овладения мастерством публичного выступления? Какова технология подготовки к выступлению?
3. Что такое «презентация»? Как подготовить и провести презентацию?
4. Участвовали ли Вы когда-нибудь в презентации? Как подготовить и провести презентацию?
5. Можно ли урегулировать реальный конфликт в результате деловых переговоров? Приведите пример из нашей жизни.
6. Чем отличаются прямые переговоры от непрямых? Всегда ли вмешательство третьей стороны ведёт к успеху переговоров?
7. Является ли деловое совещание эффективным форматом деловой коммуникации? Перечислите виды совещаний.
8. Существуют ли особые требования к подготовке конфиденциального совещания?
9. Существует ли оптимальное время для проведения совещания? Что такое регламент совещания?
10. В чём суть технологии подготовки и проведения совещаний (круглых столов)?
11. Что такое селекторное деловое совещание? В чём его значение и эффективность?
12. Является ли видеоконференция разновидностью делового совещания? В чём её особенность?
13. Что такое письменные деловые коммуникации?
14. Из каких документов можно узнать требования международного и государственного стандартов к письменным деловым коммуникациям?
15. Существуют ли требования к оформлению управленческих документов? Какие виды управленческих документов Вы знаете?

Задания для подготовки к зачету, зачету с оценкой

ОК-6

Знать особенности формирования групп, команд с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; основные методы изучения личности и группы:

1. Личность как объект исследования.
2. Методы исследования личности и группы.
3. Межгрупповое взаимодействие и конфликты. Социально-психологические факторы эффективности групповой деятельности.
4. Социально-психологические явления в малых группах.
5. Межличностные отношения в малых группах.
6. Стили профессионально-ролевого межличностного общения.
7. Техника использования авторитета и психологический механизм ее воздействия.
8. Имидж делового человека как механизм влияния на эффективность делового общения.

Уметь управлять процессами делового взаимодействия и выстраивать командное взаимодействие для решения различных задач:

1. Типовое ситуационное задание. Надо ли знать способы получения необходимой информации, надо ли анализировать роли собеседников, чтобы овладеть навыками делового разговора? Поясните свой ответ. Можно ли урегулировать реальный конфликт в результате деловых переговоров? Приведите пример из нашей жизни.

2. Типовое ситуационное задание. Назовите виды подготовки к выступлению. Что является наилучшим средством против смущения и страха при публичном выступлении? Подготовьте и проведите выступление.

Навык / Опыт деятельности ответственного поведения личности в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; приобретать

опыт деятельности, применяя на практике способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия:

1. Типовое задание практической направленности. Для осуществления процесса коммуникаций разделитесь в группе на пары, проведите со своим партнёром интервью. В течение 5 минут выясните как можно больше информации, которая позволила бы вам представить своего собеседника для остальных студентов группы с неизвестной стороны. Результатом этого «интервью» должен быть связный «репортаж», который Вы изложите для аудитории за 2 минуты. Проанализируйте своё поведение и поведение партнёра по взаимодействию в процессе интервью и ответьте на вопросы: когда я чувствовал себя в разговоре более комфортно – когда интервьюировал сам или же когда у меня брали интервью? Какие мысли и чувства я испытывал в процессе общения? Что вызвало наибольшую трудность в процессе интервьюирования? Что было сложным при ответе на вопросы?

2. Типовое задание практической направленности. Напишите текст для публичного выступления в своей группе, включив в него одно или несколько приведённых ниже изречений:

- В жизни есть две трагедии. Одна – не добиться исполнения своего самого сокровенного желания. Вторая – его добиться (Б. Шоу);

- Остроумие – это дерзость, получившая образование (Аристотель);

- Доброта – это то, что может услышать глухой и увидеть слепой (М. Твен).

3 Типовое задание практической направленности. Подготовьте и проведите совещание (круглый стол) по материалам реальной рабочей ситуации в группе. Распределите роли, определите цели, назначьте день и время проведения совещания. После его проведения проанализируйте результаты.

ОК-7

Знать особенности вербальной и невербальной коммуникации в процессе самообразования и самоорганизации:

1. Виды и функции общения.
2. Интерактивная сторона общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Физиогномика в деловом общении.
6. Деловое совещание. Подготовка делового совещания.
7. Деловая беседа и ее психологическая характеристика.
8. Деловые переговоры и их психологическая характеристика.
9. Психология публичного выступления.
10. Психологические особенности делового общения по телефону.
11. Основные принципы делового этикета.
12. Общие правила ведения дискуссии.

Уметь работать со специальной литературой: систематизировать, обобщать, анализировать фактический материал по изучаемым проблемам:

1. Типовое ситуационное задание. В чём суть деловых коммуникаций? В каких форматах участвовали Вы лично? Опишите технологию подготовки к выступлению.

2. Типовое ситуационное задание. Существуют ли особые требования к подготовке конфиденциального совещания? Существует ли оптимальное время для проведения совещания? Что такое регламент совещания? В чём суть технологии подготовки и проведения совещаний (круглых столов)?

Навык / Опыт деятельности формирования личностного и профессионального взаимодействия при ведении эффективных письменных и устных коммуникаций; приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность к самоорганизации и самообразованию:

1. Типовое задание практической направленности. Проанализируйте невербальное поведение ведущих политиков, артистов, телеведущих, а затем отметьте, где вербальная и невербальная информация дополняет друг друга, а где противоречат друг другу?

2. Типовое задание практической направленности. Подберите какой-то текст интересного содержания для выступления продолжительностью 5-7 минут. Произнесите его красноречиво перед своей группой, а затем на его основе составьте новый текст и произнесите речь для различных аудиторий, представляя, что Вы выступаете: 1) для бизнесменов; 2) для домохозяек; 3) для пенсионеров.

ПК-6

Знать особенности оформления документации в условиях производства продукции питания:

1. Распорядительные документы и правила их оформления.
2. Деловая переписка.
3. Правила оформления документов. ГОСТ.Р.6.30-2003 «Унифицированные системы документации».
4. Система организационно-распорядительной документации. Нормативная, техническая, технологическая документация в условиях производства продукции питания.
5. Требования к оформлению документов.

Уметь работать с нормативной, технической, технологической документацией в условиях производства продукции питания:

1 Типовое ситуационное задание. Что такое электронный документ и когда он имеет юридическую силу? Перечислите преимущества и недостатки использования электронного документа.

2 Типовое ситуационное задание. В чём характерные особенности деловой переписки?

Навык / Опыт деятельности ведения документации в условиях производства продукции питания; приобретать опыт деятельности, применяя на практике способность организовать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания:

1. Типовое задание практической направленности. Напишите текст для публичного выступления в своей группе.

2. Типовое задание практической направленности. Подготовьте и проведите совещание (круглый стол) по материалам реальной рабочей ситуации в группе.

ОК-6

способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

задания закрытого типа

1 Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) жестов
- б) информационных технологий
- в) определенного темпа речи
- г) похлопываний по плечу
- д) устной речи

Правильный ответ – устной речи

2 Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно

- а) аудиальными образами
- б) зрительными образами
- в) тактильными образами

Правильный ответ – зрительными образами

К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- а) «ложного вовлечения»
- б) запутывания
- в) расположения
- г) скрытого принуждения
- д) убеждения

Правильный ответ – а; б; г

4. Установите соответствие между категориями дистанции между партнерами в общении и их числовым значением.

- а) интимная
 - б) личная
 - в) социальная
 - г) публичная
1. 60-120 см
 2. 120-250 см
 3. 15-50 см
 4. 350-750

Правильный ответ - а – 3; б – 1; в – 2; г – 4

5. Установите правильную последовательность этапов делового общения:

- а) установление контакта
- б) выход из контакта
- в) ориентация в ситуации
- г) принятие решения
- д) обсуждение вопроса, проблемы

Правильный ответ – а – 1; в – 2; д – 3; г – 4; б - 5

задания открытого типа

6. Коммуникативная зона, предназначенная для контактов с партнерами по деловым вопросам это...

Правильный ответ – социальная зона

7. Процесс установления и развития контактов среди людей – это ...

Правильный ответ – общение

8. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это

Правильный ответ – деловое общение

9. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это

Правильный ответ – коммуникация

10. Вид общения, при котором и содержание, и средства общения регламентированы социальными ролями партнеров по общению называется...

Правильный ответ – формально-ролевое

11. Форма, манера поведения, правила учтивости и вежливости, церемониал, принятые в том или ином обществе – это

Правильный ответ – этикет

12. Изучение законов психической деятельности – основная задача предмета ..

Правильный ответ – психология

13.Выразительные движения мимических мышц лица – это ...

Правильный ответ – мимика

14. Выразительные движения человеческого тела – это ...

Правильный ответ - пантомимика

15. Излишне чувствительный, эмоциональный, плаксивый – черты личности, свойственные акцентуантам типа....

Правильный ответ - эмотивный

16.Коммуникативная зона, предназначенная для взаимодействия с аудиториями особо крупного масштаба, называется ...

Правильный ответ – публичная

17.Отношение между субъектами, которое характеризуется их противоборством и основанное на противоположно направленных мнениях и суждениях, - это ...

Правильный ответ – конфликт

18. Гипертрофированно выраженные черты характера в психологии называются -...

Правильный ответ – акцентуация характера

19. Личность, характеризующаяся высокой психической активностью, энергичностью, работоспособностью, быстротой и живостью движений, разнообразием и богатством мимики, быстрым темпом речи).....

Правильный ответ – сангвиник

20. Вид общения с помощью языка телодвижений (мимика, паномимика) – это ... общение

Правильный ответ - невербальное

ОК-7

способностью к самоорганизации и самообразованию

задания закрытого типа

1. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:

- а) слишком быстрая
- б) слишком громкая
- в) слишком медленная
- г) неразборчивая

Правильный ответ – слишком громкая

2. Мишени манипулятивного воздействия

- а) структурные уровни психики манипулятора
- б) локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
- в) объекты, включенные в деловую ситуацию

Правильный ответ – локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие

3. Выберите верные типы акцентуации

- а) застревание
- б) эмотивность
- в) конгруэнтность
- г) дистимичность

Правильный ответ – а; б; г

4. Соотнесите виды общения с их определением:

- а) «Контакт масок»
- б) Примитивное общение
- в) Формально-ролевое общение
- г) Деловое общение
- д) Светское общение

1) нет стремления понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности

2) обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей

3) общение без предметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в таких случаях

4) характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный объект

5) вместо знания о личности собеседника ограничиваются знанием его социальной роли

Правильный ответ – 1-а, 2-е, 3-д, 4-б, 5-в

5. Расположите виды памяти по длительности сохранения информации от наименьшего к наибольшему:

- а) долговременная
- б) кратковременная
- в) оперативная
- г) генетическая
- д) мгновенная

Правильный ответ – д – 1; б – 2; в – 3; а – 4; г - 5

задания открытого типа

6. Скрытое управление другим человеком, использование его в качестве неодушевленного ресурса без свободы слова и голоса, без права на признание его чувств и эмоций – это ...

Правильный ответ – манипуляция

- 7. Процесс обмена информацией между общающимися индивидами называется:**
Правильный ответ – коммуникативная сторона общения
- 8. Самый оптимальный уровень самооценки для человека – это**
Правильный ответ: адекватный
- 9. Группа, к которой человек себя причисляет, образец для подражания - это**
Правильный ответ- референтная группа
- 10. Процесс общения посредством языка, процесс взаимного воздействия общающихся людей - это....**
Правильный ответ – речь
- 11. Согласие во мнениях, достигаемое между людьми в чем-либо за счет их взаимных уступок называется ...**
Правильный ответ –компромисс
- 12.Процесс уподобления себя другому, отождествления себя с другим называется...**
Правильный ответ - идентификация
- 13. Эмоциональное проникновение во внутренний мир другого человека, сопереживание ему - это...**
Правильный ответ - эмпатия
- 14. Выступление перед аудиторией, изложение какойлибо информации, возможно, с показом наглядного материала, с определенной целью - это...**
Правильный ответ – публичное выступление
- 15. Позитивные чувства, которые благоприятно сказываются на общении, называются**
Правильный ответ – симпатия
- 16. Основой межличностных отношений является**
Правильный ответ – взаимодействие
- 17. От правильного взаимопонимания ... участников отношений зависит результат:**
Правильный ответ – всех
- 18. Официальные отношения ... заданными формальными правилами:**
Правильный ответ – ограничены
- 19. Процесс представления аргументов, которые могут мотивировать или изменить взгляды аудитории называется**
Правильный ответ – убеждение
- 20. Область социальной психологии и семиотики, занимающаяся изучением пространственной и временной знаковой системы общения называется ...**
Правильный ответ – проксемика

способностью организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания

задания закрытого типа

1. Мироззрение – это:

1. совокупность ценностных ориентаций
2. учение о наиболее общих принципах бытия
3. обобщенная система взглядов человека на мир
4. общественное сознание

Правильный ответ – обобщенная система взглядов человека на мир

2. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...

- а) незавершенного действия
- б) бумеранга
- в) новизны
- г) ореола

Правильный ответ – ореола

3. Что не является эрготической функцией:

- а) трудовая функция
- б) вещественная функция
- в) социальная функция
- г) функция средств труда

Правильный ответ – а; б; в

4. Установите соответствие между видами групп и их определениями.

- а) ассоциация
- б) кооперация
- в) коллектив

1. группа, отличающаяся реально действующей организационной структурой, межличностные отношения носят деловой характер, подчиненный достижению необходимого результата при выполнении конкретной задачи в определенном виде деятельности
2. группа, в которой взаимоотношения опосредуются только личностно значимыми целями (группа друзей, приятелей)
3. устойчивая во времени организационная группа взаимодействующих людей со специфическими органами управления, объединенных целями совместной общественно полезной деятельности и сложной динамикой формальных (деловых) и неформальных

Правильный ответ – а – 2; б – 1; в – 3

5. Установите правильную последовательность этапов делового общения:

- а) установление контакта
- б) выход из контакта
- в) ориентация в ситуации
- г) принятие решения
- д) обсуждение вопроса, проблемы

Правильный ответ – а – 1; в – 2; д – 3; г – 4; б – 5

задания открытого типа

1. Психологическую теорию коллектива разработал:

Правильный ответ – Макаренко А.С.

2. ... (допишите слово) как черта психологии группы, выражающая степень единомыслия ее членов, является обобщенным показателем их духовной общности и единства.

Правильный ответ - Сплоченность

3. . Ученый-этнограф Лев Гумилев ввел в оборот понятие «...», понимаемое как проявление харизмы применительно уже не к отдельной личности, а к социуму, сообществу взаимодействующих личностей

Правильный ответ - пассионарность

4. В концепции транзактного анализа Э.Берн выделяет три состояния Я - это

...

Правильный ответ – ребенок, родитель и взрослый

5. Установление и поддержание контактов, знакомств, обмен сведениями или материальными предметами называется

Правильный ответ – коммуникативные действия

6. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого называется

Правильный ответ - аттракция

7. Возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней называются профессиональных достижений:

Правильный ответ - редукция профессиональных достижений

8. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности называется

Правильный ответ - стереотипизация

9. Согласованность вербального и невербального поведения в общении – это:

Правильный ответ - конгруэнтность

10. Побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека, называется

Правильный ответ - мотив

11. Единица общения, которая может быть транзакционным стимулом (обращение к другому человеку) или транзакционной реакцией (ответом на это обращение) называется

Правильный ответ – транзакция

12. Наиболее устойчивыми профессионально значимыми свойствами являются:

Правильный ответ - индивидуально-типологические

13. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это.....

Правильный ответ - Жесты

14. Процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми
.....

Правильный ответ - общение

15. Нормы литературного языка изучаются аспектом культуры речи

Правильный ответ - нормативным

5.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыка и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений, навыков и (или) опыта деятельности, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, а так же для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К текущему контролю относятся проверка знаний, умений, навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, решение задач, деловая игра, круглый стол, тестирование (письменное или компьютерное), ответы (письменные или устные) на теоретические вопросы, решение практических задач и выполнение заданий на практическом занятии, выполнение контрольных работ;
- по результатам выполнения индивидуальных заданий;
- по результатам проверки качества конспектов лекций, рабочих тетрадей и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самостоятельной работы, по имеющимся задолженностям.

ГРАФИК контрольных мероприятий текущего контроля по дисциплине:

№ и наименование темы контрольного мероприятия	Формируемая компетенция	Этап формирования компетенции	Форма контрольного мероприятия (тест, контрольная работа, устный опрос, коллоквиум, деловая игра и т.п.)	Срок проведения контрольного мероприятия
1. «Общение как социально-психологическая проблема» 2. «Вербальные средства общения»	ОК-6 ОК-7 ПК-6	I этап II этап III этап	Экспресс-опрос, доклады, презентации, тесты	Январь Февраль
3. «Невербальные коммуникации» 4. «Устные коммуникации»	ОК-6 ОК-7 ПК-6	I этап II этап III этап	Доклады, экс-пресс-опрос	Февраль Март
5. «Письменные деловые коммуникации» 6. «Конфликтные ситуации в коммуникациях»	ОК-6 ОК-7 ПК-6	I этап II этап III этап	Практические ситуации, проблемные задания, тесты	Март Апрель

№ и наименование темы контрольного мероприятия	Формируемая компетенция	Этап формирования компетенции	Форма контрольного мероприятия (тест, контрольная работа, устный опрос, коллоквиум, деловая игра и т.п.)	Срок проведения контрольного мероприятия
7. «Деловой этикет» 8.«Имидж делового человека»	ОК-6 ОК-7 ПК-6	I этап II этап III этап	Дискуссия Опрос	Май Июнь

На первых занятиях преподаватель выдает студентам график контрольных мероприятий текущего контроля.

Устный опрос – наиболее распространенный метод контроля знаний студентов, предусматривающий уровень овладения компетенциями, в т. ч. полноту знаний теоретического контролируемого материала.

При устном опросе устанавливается непосредственный контакт между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала.

Устный опрос по дисциплине проводится на основании самостоятельной работы студента по каждому разделу. Вопросы представлены в планах лекций по дисциплине.

Различают фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос.

Фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой. Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что в активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически увязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала, который только что был разобран на занятии. Целесообразно использовать фронтальный опрос также перед проведением практических работ, так как он позволяет проверить подготовленность студентов к их выполнению. Вопросы должны иметь преимущественно поисковый характер, чтобы побуждать студентов к самостоятельной мыслительной деятельности.

Индивидуальный опрос предполагает объяснение, связные ответы студентов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным средством развития речи, памяти, мышления студентов. Чтобы сделать такую проверку более глубокой, необходимо ставить перед студентами вопросы, требующие развернутого ответа. Вопросы для индивидуального опроса должны быть четкими, ясными, конкретными, емкими, иметь прикладной характер, охватывать основной, ранее пройденный материал программы. Их содержание должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать сущность явлений, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов. Вопросы обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы все студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного студента.

Для того чтобы вызвать при проверке познавательную активность студентов всей группы, целесообразно сочетать индивидуальный и фронтальный опрос. Длительность устного опроса зависит от учебного предмета, вида занятий, индивидуальных особенностей студентов. В процессе устного опроса преподавателю необходимо побуждать студентов использовать при ответе схемы, графики, диаграммы. Заключительная часть устного опроса –

подробный анализ ответов студентов. Преподаватель отмечает положительные стороны, указывает на недостатки ответов, делает вывод о том, как изучен учебный материал. При оценке ответа учитывает его правильность и полноту, сознательность, логичность изложения материала, культуру речи, умение увязывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью.

Критерии и шкалы оценивания устного опроса

Критерии оценки при текущем контроле	Оценка
Студент отсутствовал на занятии или не принимал участия. Неверные и ошибочные ответы по вопросам, разбираемым на семинаре	«неудовлетворительно»
Студент принимает участие в обсуждении некоторых проблем, даёт расплывчатые ответы на вопросы. Описывая тему, путается и теряет суть вопроса. Верность суждений, полнота и правильность ответов – 40-59 %	«удовлетворительно»
Студент принимает участие в обсуждении некоторых проблем, даёт ответы на некоторые вопросы, то есть не проявляет достаточно высокой активности. Верность суждений студента, полнота и правильность ответов 60-79%	«хорошо»
Студент демонстрирует знание материала по разделу, основанные на знакомстве с обязательной литературой и современными публикациями; даёт логичные, аргументированные ответы на поставленные вопросы. Высокая активность студента при ответах на вопросы преподавателя, активное участие в проводимых дискуссиях. Правильность ответов и полнота их раскрытия должны составлять более 80%	«отлично»

Тестирование. Основное достоинство *тестовой формы контроля* – простота и скорость, с которой осуществляется первая оценка уровня обученности по конкретной теме, позволяющая, к тому же, реально оценить готовность к итоговому контролю в иных формах и, в случае необходимости, откорректировать те или иные элементы темы. Тест формирует полноту знаний теоретического контролируемого материала.

Критерии и шкалы оценивания тестов

Критерии оценки при текущем контроле
процент правильных ответов менее 40 (оценка «неудовлетворительно»);
процент правильных ответов 40 – 59 (оценка «удовлетворительно»)
процент правильных ответов 60 – 79 (по 5 бальной системе контроля – оценка «хорошо»)
процент правильных ответов 80-100 (по 5 бальной системе контроля – оценка «отлично»)

Критерии и шкалы оценивания рефератов (докладов)

Оценка	Профессиональные компетенции	Отчетность
5	Работа выполнена на высоком профессиональном уровне. Полностью соответствует поставленным в задании целям и задачам. Представленный материал в основном верен, допускаются мелкие неточности. Студент свободно отвечает на вопросы, связанные с докладом. Выражена способность к профессиональной адаптации, интерпретации знаний из междисциплинарных областей	Письменно оформленный доклад (реферат) представлен в срок. Полностью оформлен в соответствии с требованиями.
4	Работа выполнена на достаточно высоком профессиональном уровне, допущены несколько существенных ошибок, не влияющих на резуль-	Письменно оформленный доклад (реферат) представлен в срок, но с некоторыми недора-

Оценка	Профессиональные компетенции	Отчетность
	тат. Студент отвечает на вопросы, связанные с докладом, но недостаточно полно.	ботками.
3	Уровень недостаточно высок. Допущены существенные ошибки, не существенно влияющие на конечное восприятие материала. Студент может ответить лишь на некоторые из заданных вопросов, связанных с докладом.	Письменно оформленный доклад (реферат) представлен со значительным опозданием (более недели). Имеются отдельные недочеты в оформлении.
2 и ниже	Работа выполнена на низком уровне. Допущены грубые ошибки. Ответы на связанные с докладом вопросы обнаруживают непонимание предмета и отсутствие ориентации в материале доклада.	Письменно оформленный доклад (реферат) представлен со значительным опозданием (более недели). Имеются существенные недочеты в оформлении.

Критерии и шкалы оценивания презентации

Дескрипторы	Минимальный ответ 2	Изложенный, раскрытый ответ 3	Законченный, полный ответ 4	Образцовый ответ 5
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональных термина.	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов.	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов.
Оформление	Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично. 3-4 ошибки в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации.	Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы.	Только ответы на элементарные вопросы.	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (по каждому разделу дисциплины).

2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.

3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание. Так по каждому разделу дисциплины идет накопление знаний, на проверку которых направлены такие оценочные средства как устный опрос и подготовка докладов. Далее проводится задачное обучение, позволяющее оценить не только знания, но умения, навык и опыт применения студентов по их применению. На заключительном этапе проводится тестирование, устный опрос или письменная контрольная работа по разделу.

Промежуточная аттестация осуществляется, в конце каждого семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине в виде проведения экзаменационной процедуры (экзамена), выставления зачета, защиты курсовой работы.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся. Промежуточная аттестация в форме зачета проводится в форме компьютерного тестирования или устного опроса, в форме экзамена - в устной форме.

Аттестационные испытания в форме зачета проводятся преподавателем, ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические занятия. Аттестационные испытания в форме устного экзамена проводятся преподавателем, ведущим лекционные занятия по данной дисциплине. Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, могут допускаться на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться рабочей программой дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, калькуляторами.

Время подготовки ответа при сдаче экзамена в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

При проведении устного экзамена экзаменационный билет выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке. При подготовке к устному экзамену экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамена) сдается экзаменатору.

Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

Оценка результатов компьютерного тестирования и устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения.

Порядок подготовки и проведения промежуточной аттестации в форме зачета

Действие	Сроки очная форма	Методика	Ответственный
Выдача заданий к зачету	1 занятие	На лекциях, по интер-	Ведущий преподаватель или преподаватели, ведущие практические занятия

		нет	
Консультации	в сессию	На групповой консультации	Ведущий преподаватель или преподаватели, ведущие практические занятия
Зачет	в сессию	Устно по ФОС	Ведущий преподаватель или преподаватели, ведущие практические занятия
Формирование оценки («зачтено»/«не зачтено») Формирование оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»)	На зачете	В соответствии с критериями	Ведущий преподаватель или преподаватели, ведущие практические занятия

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература	Количество в библиотеке / ссылка на ЭБС
Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2022. — 343 с. — ISBN 978-5-394-04253-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277235 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/277235
Прохорова, И. Ф. Психология делового общения : учебное пособие / И. Ф. Прохорова. — Архангельск : САФУ, 2014. — 103 с. — ISBN 978-5-261-00833-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/96601 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/96601
Психология делового общения : учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский : Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/148562 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/148562
Дополнительная литература	Количество в библиотеке / ссылка на ЭБС
Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. — 6-е изд., стер. — Москва : Дашков и К, 2022. — 252 с. — ISBN 978-5-394-04151-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277232 — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/277232
Кузнецов, И. Н. Деловое общение : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. — 9-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 524 с. — ISBN 978-5-394-04325-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/229244 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/229244
Купрюшина, О. М. Деловое общение: учебное пособие для бакалавров / О. М. Купрюшина, Л. С. Коробейникова. – Воронеж : Воронежский институт экономики и социального управления, 2004. – 57 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=39384 . – Текст :	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=39384

электронный.	
Психология делового общения : методические указания / составитель Т. Н. Чумакова. — Персиановский : Донской ГАУ, 2020. — 73 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/148563 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/book/148563

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых о неаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Методические рекомендации к практическим занятиям с практико-ориентированными заданиями.

При подготовке к практическим занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные опросы. В течение практического занятия студенту необходимо выполнить задания, выданные преподавателем, что зачитывается как текущая работа студента и оценивается по критериям, представленным в пунктах 6.4 РПД.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

При подготовке доклада рекомендуется сделать следующее. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с практикой. Подготовить сопроводительную слайд-презентацию и/или демонстрационный раздаточный материал по выбранной теме. Рекомендуется провести дома репетицию выступления с целью отработки речевого аппарата и продолжительности выступления (регламент – 7-10 мин.).

Выполнение индивидуальных типовых задач.

В случае пропусков занятий, наличия индивидуального графика обучения и для закрепления практических навыков студентам могут быть выданы типовые индивидуальные задания, которые должны быть сданы в установленный преподавателем срок.

Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с учебной и научной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на практических занятиях, к контрольным работам, тестированию. Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны быть выполнены также аккуратно, содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим обучающимся.

В процессе работы с учебной и научной литературой обучающийся может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

8. КОМПЛЕКТ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОТЕЧЕСТВЕННОГО ПРОИЗВОДСТВА

Windows 10 Home Get Genuine
OpenOffice Свободно распространяемое ПО
MS Windows 7 OEM SNGL OLP NL Legalization GetGenuine wCOA
Yandex Browser
7-zip
Zoom
Unreal commander
Adobe acrobat reader
Лаборатория ММИС «Планы»
Dr. Web
Windows 8.1
Office Standard 2013
Skype
Система контент –фильтрации SkyDNS (SkyDNS агент)

Перечень информационных справочных систем

Наименование ресурса	Режим доступа
Общероссийская сеть распространения правовой информации «Консультант Плюс»	http://www.consultant.ru
Официальный сайт Высшей Аттестационной Комиссии (ВАК РФ)	http://vak.ed.gov.ru/
Научная электронная библиотека	http://elibrary.ru
Библиотека диссертаций и авторефератов России	http://www.dslib.net/

Перечень профессиональных баз данных

1. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. URL: <http://www.gks.ru>
2. Архивы России. Базы данных. URL: <http://portal.rusarchives.ru/bd/list.shtml>
3. Институт социологии РАН Банк социологических данных URL: <http://www.isras.ru/Databank.html>
4. БД East View. Издания по общественным и гуманитарным наукам. URL: http://www.shpl.ru/readers/special_interests/bd_east_view_izdaniya_po_obwestvennym_i_gumanitarnym_naukam/
5. Базы данных ООН. URL: <http://www.un.org/ru/databases/index.html#stats>
6. ИНИОН РАН. База данных по философии и социологии. URL: <http://www.old.inion.ru/scripts/Rweb.exe?DBNAME=phil&DCNFN=242769&SYSLANG=RU>
7. ИНИОН РАН. База данных по науковедению. URL: <http://old.inion.ru/scripts/Rweb.exe?DBNAME=scien&DCNFN=152133&SYSLANG=RU>
8. ИНИОН РАН. База данных по истории, археологии и этнологии. URL: <http://www.old.inion.ru/scripts/Rweb.exe?DBNAME=hist&SYSLANG=RU>
9. ИНИОН РАН. Гендерные исследования. URL: <http://www.old.inion.ru/scripts/Rweb.exe?DBNAME=gender&SYSLANG=RU>
10. Международная база данных Scopus URL: <https://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>

11. Международная база данных индексов научного цитирования Web of Science URL: <http://webofscience.com>.
12. OMICS International - электронная международная база данных открытого доступа <https://www.omicsonline.org/>
13. Global Advanced Research Journals - Международная база данных научных журналов от-крытого доступа <http://www.garj.org/>
14. КиберЛенинка Cyberleninka — Scientific Electronic Library - научная электронная биб-лиотека <https://cyberleninka.ru/>
15. Oарен – электронная международная база данных открытого доступа <http://www.oарen.org/home>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные аудитории для проведения учебных занятий - оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещение для самостоятельной работы – оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную ин-формационно-образовательную среду Организации.

Оснащенность и адрес помещений

<p>Аудитория № 63 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), груп-повых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной атте-стации, укомплектованная специализированной мебелью (рабочее место преподава-теля, столы, стулья, доска маркерная).</p> <p>Технические средства обучения: набор демонстрационного оборудования - ноут-бук (переносной), проектор (переносной), проекционный экран (переносной); учеб-но-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствую-щие рабочим учебным программам – стенды.</p> <p>Windows 10 Home Get Genuine Лицензия № 66241787 от 28.12.2015 OPEN 96248122ZZE1712 от Microsoft Volume Licensing Service Center; Adobe acrobat reader Свободно распространяемое проприетарное программное обеспечение; Google Chrome Свободно распространяемое ПО, лицензия freeware; Unreal Commander Свободно распространяемое ПО, лицензия freeware; Zoom Тариф Базовый Свободно распро-страняемое ПО, ZoomVideoCommunications, Inc; Skype Свободно распространяе-мое проприетарное программное обеспечение; 7-zip Свободно распространяемое ПО, GNU Lesser General Public License; Yandex Browser Свободно распространяемое ПО</p>	<p>346493, Ро- стовская область, Ок- тябрьский район, п. Персиановский, ул.Кривошлыкова, дом № 27</p>
<p>Аудитория № 4 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, за-нятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью (рабочее место препо-давателя, столы, стулья, доска меловая (1)).</p> <p>Технические средства обучения: набор демонстрационного оборудования - проек-ционный экран (1), проектор (1), колонки (2), ноутбук (переносной); учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин (переносное).</p>	<p>346493, Ро- стовская область, Ок- тябрьский район, п. Персиановский, ул. Кривошлыкова, дом № 27</p>
<p>Кабинет № 45 Помещение для самостоятельной работы (электронный читальный зал), укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компью-терной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено до-ступом в электронную информационно-образовательную среду организации.</p> <p>Windows 8.1 Лицензия №65429551 от 30.06.2015 OPEN 95436094ZZE1706 от Mi- crosoft Volume Licensing Service Center; Office Standard 2013 Лицензия № 65429549 от 30.06.2015 OPEN 95436094ZZE1706 Microsoft Volume Licensing Service Center; OpenOffice Свободно распространяемое ПО, лицензия Apache License 2.0, LGPL; Adobe acrobat reader Свободно распространяемое проприетарное программное обес- печение; Zoom Тариф Базовый Свободно распространяемое ПО,</p>	<p>346493, Ро- стовская область, Ок- тябрьский район, п. Персиановский, ул.Кривошлыкова, дом № 27</p>

<p>ZoomVideoCommunications, Inc.; Skype Свободно распространяемое проприетарное программное обеспечение; Yandex Browser Свободно распространяемое ПО; Yandex Browser Свободно распространяемое ПО; Лаборатория ММИС «АС «Нагрузка» Договор 8630 от 04.10.2021 между ФГБОУ ВО «Донской ГАУ» и ООО «Лаборатория ММИС»; Лаборатория ММИС Деканат Договор № 773-23 от 13.01.2023 между ФГБОУ ВО «Донской ГАУ» и ООО «Лаборатория ММИС»; Лаборатория ММИС«Планы» Договор № 1944-23 от 26.10.2023 г между ФГБОУ ВО «Донской ГАУ» и ООО «Лаборатория ММИС»; Система контент –фильтрации SkyDNS (SkyDNS агент) Договор № 1944-23 от 26.10.2023 г. ООО «СкайДНС»; Dr.Web Договор № PГА12110020 от 25.12.2023 между ФГБОУ ВО «Донской ГАУ» и ООО «КОМПАНИЯ ГЭНДАЛЬФ»; 7-zip Свободно распространяемое ПО, GNU Lesser General Public License</p>	
---	--