

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
очная

Владивосток 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Деловое общение» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Слесарчук И.А., кандидат технических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,
Irina.Slesarchuk@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 13.04.2023 , протокол № 5

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000000B302D0
Владелец	Клочко И.Л.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью настоящей дисциплины является формирование у студентов системы знаний теории деловых коммуникаций, развитие навыков эффективных коммуникаций: деловая беседа, телефонные переговоры, публичные выступления, переговоры, работа с документами.

Основные задачи дисциплины заключаются в:

- формировании понимания социально-психологических основ делового общения;
 - развитии навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
 - выявлении роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- формировании основ этики и этикета делового общения.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
			Код результата	Формулировка результата
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)				

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина направлена на овладение принципами делового общения на основе знания деловой этики и требований этикета к профессиональному поведению.

Значительная часть деятельности специалистов связана с деловым общением. Ни одна функция управления (сбор информации, анализ и оценка ситуации, формирование и выбор управленческих решений, выдача заданий, мотивация поведения и действий работников, контроль и корректировка хода работ, оценка результатов) не может быть реализована без делового общения. Особое место данной дисциплины в профессиональной подготовке специалиста обусловлено необходимостью овладения мастерством делового общения с партнерами: умением вести деловые беседы, переговоры, совещания, разрешать деловые конфликты, решать различные коммуникативные задачи, возникающие в управленческой деятельности. Полученные знания позволят в определенной степени упредить возможные проблемы, которые возникают в деловом мире в сфере партнерских отношений.

Дисциплина «Деловое общение» входит в блок дисциплин по выбору вариативной части и является важной составной частью учебного процесса при подготовке специалистов в области сервиса, малого бизнеса и предпринимательства.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам

учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.ДВ.В	2	5	55	36	18	0	1	0	125	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Введение в дисциплину. Теоретические ос-новы делового общения	РД1, РД1	6	2	0	15	опрос; контроль выполнения практического задания
2	Невербальные средства общения	РД1, РД2, РД3	4	2	0	15	опрос; контроль выполнения практического задания
3	Речевая культура делового разговора	РД1, РД2, РД3	4	2	0	15	опрос; контроль выполнения практического задания
4	Активные формы делового общения	РД1, РД2	4	2	0	15	опрос; контроль выполнения практического задания
5	Конфликты в деловой сфере	РД2	4	2	0	16	опрос; контроль выполнения практического задания
6	Этика и этикет делового общения	РД3	6	2	0	16	опрос; контроль выполнения практического задания
7	Использование современных информационных технологий в деловых отношениях	РД1	4	2	0	16	опрос; контроль выполнения практического задания
8	Стресс-менеджмент в деловом общении	РД2	4	4	0	17	опрос; контроль выполнения практического задания
Итого по таблице			36	18	0	125	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Введение в дисциплину. Теоретические ос-новы делового общения.

Содержание темы: Лекция: Сущность, функции и структура общения. Сущность, виды и функции делового общения. Культура делового общения. Коммуникативная сторона общения. Структура и принципы коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Управление вниманием. Интерактивная сторона общения. Особенности взаимодействия людей в общении. Характеристика теорий поведения. Трансактная теория Э. Берна.

Перцептивная сторона общения. Особенности восприятия людьми друг друга. Первое впечатление. Длительное общение. Механизмы восприятия и взаимопонимания. Стили общения. Ритуальное общение. Манипулятивное общение. Гуманистическое общение. Механизмы воздействия на партнера. Практическое занятие: Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Стили общения.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; образовательная технология: учебная традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала; разработка презентации, подготовка выступления.

Тема 2 Невербальные средства общения.

Содержание темы: Лекция: Кинесические особенности общения. Классификация и особенности основных жестов. Характеристика жестов и поз. Межнациональные различия жестов. Проксемические особенности общения. Пространственное расположение собеседников и дистанция между ними. Взаимоотношения партнеров во времени. Стол переговоров. Национальные особенности пространственного расположения собеседников. Особенности визуального контакта. Характеристика взглядов человека. Виды взглядов и их трактовка. Национальные особенности визуального контакта. Паралингвистические особенности общения. Эмоциональная выразительность речи. Характеристика «удачного» и «неудачного» голоса. Признаки недостатков речи. Практическое занятие: Кинесические особенности общения. Проксемические особенности общения. Особенности визуального контакта. Паралингвистические особенности общения.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; образовательная технология: учебная традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала; разработка презентации, подготовка выступления.

Тема 3 Речевая культура делового разговора.

Содержание темы: Лекция: Культура речи делового человека. Понятие и слагаемые культуры речи. Особенности речевой культуры. Развитие речевой культуры. Публичные выступления. Подготовка к публичному выступлению. Условия и приемы поддержания внимания к выступлению. Завершение выступления. Культура делового спора. Принципы честного спора. Позволительные и непозволительные уловки. Психологические механизмы влияния на партнера. Характеристика механизмов психологического воздействия. Знаки внимания в общении. Приемы формирования аттракции. Культура слушания партнера. Стили и виды слушания. Методы эффективного слушания. Типичные ошибки в процессе слушания. Развитие техники слушания. Барьеры в общении и их преодоление. Практическое занятие: Мастерство публичного выступления. Доказательства и аргументация в споре. Опровержение позиции оппонента и ответы на вопросы. Уловки в споре.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; образовательная технология: учебная традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала; разработка презентации, подготовка выступления.

Тема 4 Активные формы делового общения.

Содержание темы: Лекция. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение. Деловые беседы. Понятие деловой беседы. Структура и характеристика основных этапов деловой беседы. Методы и приемы. Деловые переговоры. Стратегия и тактика деловых переговоров. Подготовка деловых переговоров. Технология ведения переговоров. Завершение и анализ результатов переговоров. Культура деловых совещаний. Общая

характеристика совещаний и собраний. Виды и типы совещаний. Подготовка и ведение совещаний. Особенности общения с иностранными партнерами. Практика. Деловые беседы. Деловые переговоры. Деловые совещания. Телефонные переговоры.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; образовательная технология: учебная традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала; разработка презентации, подготовка выступления.

Тема 5 Конфликты в деловой сфере.

Содержание темы: Лекция. Природа и причины конфликтов. Сущность и структура конфликта. Понятие конфликтогена. Причины конфликтов. Динамика конфликтов. Типология конфликтов. Классификация и характеристика конфликтов. Типы поведения личности в конфликтных ситуациях. Разрешение конфликтов. Типовые стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Посредники в конфликте и их функции. Практика. Руководитель и конфликт. Технология разрешения конфликта. Предупреждение и способы выхода из конфликта. Особенности поведения людей в конфликтных ситуациях.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; образовательная технология: учебная традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала; разработка презентации, подготовка выступления.

Тема 6 Этика и этикет делового общения.

Содержание темы: Лекция. Роль этики в деловом общении. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. «Золотое» правило этики общения. Деловая этика и этикет: характеристика понятий, основные принципы делового этикета. Особенности служебного этикета. Нормы этикета. Приветствия, представления, знакомства. Визитные карточки. Этикет телефонных разговоров. Особенности телефонного общения. Рекомендации по ведению телефонных разговоров. Завершение телефонного разговора. Культура деловой переписки. Стандарты деловой переписки. Информативность и убедительность делового письма. Резолюции и визы. Прием и общение с посетителями. Подарки и сувениры в деловой сфере. Цветочный этикет. Официальные приемы. Виды официальных приемов. Организация приемов и правила поведения на них. Имидж делового человека. Практика. Культура деловой переписки. Имидж делового человека. Модели поведения и самоподача в общении. Официальные приемы.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; образовательная технология: учебная традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала; разработка презентации, подготовка выступления.

Тема 7 Использование современных информационных технологий в деловых отношениях.

Содержание темы: Лекция. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации. Использование электронной почты в деловых отношениях. Этикет электронной переписки. Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий: видео-, аудио- и компьютерные конференции. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (Instant Messengers). Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях. Практика. Использование электронной почты в деловых отношениях. Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (Instant Messengers). Этические аспекты использования

Интернет в деловых отношениях.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; образовательная технология: учебная традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала; разработка презентации, подготовка выступления.

Тема 8 Стресс-менеджмент в деловом общении.

Содержание темы: Лекция. Эмоции в жизни делового человека. Характеристика эмоций. Причины отрицательных эмоций. Формирование позитивного эмоционального состояния. Стрессы и стрессовые состояния. Характеристика понятия «стресс» и причины возникновения стрессов. Признаки стрессового напряжения и его причины. Профилактика и преодоление стресса. Профессиональное выгорание и его профилактика. Характеристика синдрома профессионального выгорания и условия его появления. Стадии профессионального выгорания и группы риска. Факторы и симптомы профессионального выгорания. Профилактика профессионального выгорания. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции. Характеристика эмоциональных состояний. Аутогенная тренировка, медитация, массаж, сон. Практика. Характеристика синдрома и стадии профессионального выгорания. Факторы и симптомы профессионального выгорания. Профилактика профессионального выгорания. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; образовательная технология: учебная традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала; разработка презентации, подготовка выступления.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Значительное количество часов, предусмотренных государственным стандартом для освоения дисциплины, отводится на самостоятельную работу студента, что предполагает обязательную внеаудиторную работу над материалом курса.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических и лабораторных занятиях, при написании курсовых и выпускной квалификационной работ, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации,

самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Выполняя самостоятельную работу, студент должен:

- освоить минимум содержания, выносимый на самостоятельную работу студентов и предложенный преподавателем в соответствии с образовательными стандартами высшего профессионального образования по данной дисциплине;

- планировать самостоятельную работу в соответствии с графиком самостоятельной работы, предложенным преподавателем;

- осуществлять самостоятельную работу в организационных формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой преподавателя;

- выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам в соответствии с графиком представления результатов, видами и сроками отчетности по самостоятельной работе студентов.

студент может:

- самостоятельно определять уровень (глубину) проработки содержания материала;

- предлагать дополнительные темы и вопросы для самостоятельной проработки;

- в рамках общего графика выполнения самостоятельной работы предлагать обоснованный индивидуальный график выполнения и отчетности по результатам самостоятельной работы;

- предлагать свои варианты организационных форм самостоятельной работы;

- использовать для самостоятельной работы методические пособия, учебные пособия, разработки сверх предложенного преподавателем перечня;

- использовать не только контроль, но и самоконтроль результатов самостоятельной работы в соответствии с методами самоконтроля, предложенными преподавателем или выбранными самостоятельно.

Практические занятия дают студенту возможность подтвердить успешное усвоение теоретического материала. Качественная подготовка к практическому занятию подразумевает готовность студента к изложению на основе изучения материалов из списков обязательной и дополнительной литературы вопросов для обсуждения, развитие умений и навыков полемики после сообщений других студентов (вопросы и ответы, дополнение ответа выступавшего).

Подготовку к практическому занятию следует начинать с изучения обязательной литературы. Затем следует обратиться к дополнительной литературе по теме и к сайтам Интернет. Данная дисциплина требует значительного времени для самостоятельной работы студентов с литературой. Самостоятельная работа является внеаудиторной и предназначена для самостоятельного ознакомления студента с разделами дисциплины согласно темам практических занятий. Форма сообщения должна быть представлена в виде электронной презентации, что в целом способствует выработке у студентов умений по грамотной работе с информацией (отбор материала, его структурирование, формирование слайдов, схематизация, презентационный стиль, выводы). Электронная презентация создается с помощью программы Power Point. Она сопровождает (иллюстрирует) доклад презентатора (студента). При подготовке доклада следует изучить необходимые источники; составить план, соответствующий поставленной цели и логике изложения материала; составить текст выступления и научиться излагать материал ясно, доступно, на хорошем литературном языке. Докладчику следует остановиться на значении поставленной проблемы, ее актуальности, показать знание основных фактов, дат, имен деятелей дипломатии, раскрыть выводы, к которым он пришел в процессе работы над темой. Доклад должен быть рассчитан на 5–6 минут аудиторного времени и раскрывать тему практического занятия.

Самостоятельная работа студентов оказывает серьезное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется студентом самостоятельно. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и

других условий.

Учебная и научная литература позволяет подготовить ответ на вопросы практического занятия. Поиск необходимого издания начинается с работы в электронном каталоге библиотеки ВГУЭС, для чего нужно указать фамилию автора, либо полное название работы, либо ключевое слово. Собственно работа с текстом предваряется знакомством с оглавлением – это позволяет найти в издании нужный период времени, страну, персону, артефакт. После того как необходимый раздел прочитан, делаются краткие выписки – то что необходимо будет использовать во время ответа; при этом обязательно указывать источник информации: фамилию автора, полное название, место и год издания.

Студент должен, освоить издания и электронные ресурсы из списка основной литературы к курсу, т.к. он содержит наиболее фундаментальные исследования. В зависимости от темы студент дополняет свои знания с помощью литературы из дополнительного списка. Студент также может вести поиск по сайту библиотеки ВГУЭС: <http://lib.vvsu.ru/russian/> в рубрике «Электронные ресурсы библиотеки» (или обратиться за консультацией в Центр деловой информации ВГУЭС).

В комплект оценочных средств по дисциплине входят собеседование, ролевая игра и зачет в форме электронного тестирования (расположение – система интерактивного тестирования обучающихся СИТО ВГУЭС (<http://eva.vvsu.ru/cito/>)).

Собеседование рассчитано на выяснение объема знаний обучающегося по определенной теме. Ролевая игра, как совместная деятельность студентов и преподавателя проводится с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Она позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

Для оценки качества знаний при освоении дисциплины используется рейтинговая система оценки успеваемости студентов ВГУЭС. При этой системе все знания, умения, навыки и компетенции, приобретаемые студентами при изучении дисциплины, оцениваются в баллах. Согласно положению ВГУЭС «О рейтинговой системе» оценка "отлично" ставится при условии получения баллов в сумме от 91 до 100; «хорошо» - от 76 до 90; «удовлетворительно» - от 61 до 75 баллов.

В процессе обучения проводятся две аттестации: текущая (после восьмой недели семестра) и промежуточная (семестровая) на завершающей недели семестра. Общее распределение баллов по дисциплине следующее: освоение теоретического материала, включая работу на лекциях и качество конспекта лекции, - до 16 баллов; практические занятия - до 64 баллов (до 8 баллов на каждое занятие), ответы на зачете - до 20 баллов.

Рейтинговая система в вузе реализуется с применением автоматизированной корпоративной информационной системы «Успеваемость». Студент может самостоятельно ознакомиться со своей текущей успеваемостью через ИС «Успеваемость» в любое время.

Дисциплина завершается зачетом. Итоговая оценка по дисциплине представляет собой сумму баллов, набранных студентом в ходе текущей аттестации в семестре и баллов, полученных на промежуточной (семестровой) аттестации в виде зачета.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания,

консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Долгова, И. В., Этика делового общения : учебник и практикум / И. В. Долгова. — Москва : КноРус, 2023. — 239 с. — ISBN 978-5-406-11866-5. — URL: <https://book.ru/book/949749> (дата обращения: 26.02.2024). — Текст : электронный.

2. Кривокоора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.И. Кривокоора. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2368. - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1819407> (дата обращения: 26.02.2024).

3. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / В. В. Химик [и др.] ; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 308 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00358-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511449> (дата обращения: 27.02.2024).

7.2 Дополнительная литература

1. Вяткина И. В. Русский язык и культура речи (основные аспекты современной речевой культуры) [Электронный ресурс] , 2011 - 136 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/260976>

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488946> (дата обращения: 27.02.2024).

3. Практикум по развитию конфликтологической компетентности. Ч. 2. Анализ стратегий поведения в конфликте и внутриличностных конфликтов / О.В. Тимофеева. — Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2018. — 24 с. — 23 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/702492> (дата обращения: 16.02.2024)

4. Спивак В. А. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА. Учебник и практикум для академического бакалавриата [Электронный ресурс] , 2019 - 522 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovaya-etika-433061>

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные

системы (при необходимости):

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
2. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа:
<https://lib.rucont.ru/>
3. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
4. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
5. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"
6. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа:
<https://urait.ru/>
7. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
9. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа:
<http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Проектор

Программное обеспечение:

- Adobe Acrobat Reader
- Microsoft Office 2010 Standart

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Направление и направленность (профиль)

43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
очная

Владивосток 2023

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)		

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения		Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Очная форма обучения				
РД1	Знание : теоретических основ делового общения	1.1. Введение в дисциплину. Теоретические основы делового общения	Собеседование	Тест
РД1	Умение : выявлять роль различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения	1.1. Введение в дисциплину. Теоретические основы делового общения	Кейс-задача	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.2. Невербальные средства общения	Кейс-задача	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Собеседование	Тест
		1.3. Речевая культура делового разговора	Кейс-задача	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Собеседование	Тест

РД1	Навык : делового общения в стандартных профессиональных ситуациях	1.4. Активные формы делового общения	Ролевая игра	Тест
			Собеседование	Тест
		1.7. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях	Ролевая игра	Тест
			Собеседование	Тест
РД2	Знание : принципов проведения основных форм деловой коммуникации (деловых бесед, совещаний, встреч, переговоров)	1.4. Активные формы делового общения	Ролевая игра	Тест
РД2	Умение : использовать методы разрешения конфликтных ситуаций и принятия оперативных решений	1.5. Конфликты в деловой сфере	Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.8. Стресс-менеджмент в деловом общении	Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
РД2	Навык : владения набором коммуникативных приемов и техник: установление контакта с собеседником, создание атмосферы доверительного общения, отработки навыков эффективного слушания и т.д.	1.2. Невербальные средства общения	Ролевая игра	Тест
		1.3. Речевая культура делового разговора	Ролевая игра	Тест
РД3	Знание : принципов построения взаимодействия с окружающими в соответствии с принятыми в обществе этическими нормами и правилами делового этикета	1.2. Невербальные средства общения	Доклад, сообщение	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.3. Речевая культура делового разговора	Доклад, сообщение	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.6. Этика и этикет делового общения	Доклад, сообщение	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки,

выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство						
	Собеседование	Тест №1-8	Ролевая игра	Доклад	Кейс-задача	Контрольная работа	Итого
Лекции	16						16
Практические занятия			30	8	21	5	64
Промежуточная аттестация		20					20
Итого	16	20	30	8	21	5	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Перечень тем докладов, сообщений

Темы докладов по теме 6:

1. Стукачи в коллективе
2. Любимчики в коллективе
3. Проблема в коллективе: «Почему я?»
4. Стоит ли быть открытым и искренним в деловом общении?
5. Доброта – ненужное качество в коллективе?
6. Грубость и нецензурная брань – необходимое средство общения в коллективе?
7. Высокомерие коллег
8. Осуждение и обсуждение в коллективе
9. Ущемление интересов сотрудников
10. Раболепство и лесть
11. «Трудный» руководитель
12. Завистники на работе

Краткие методические указания

Для подготовки доклада необходимо выбрать интересующую докладчика тему из имеющихся. Подготовка доклада предполагает:

- определение цели доклада;
- подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада;
- составление плана доклада,
- распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.

Композиция доклада имеет вступление, основную часть и заключение.

Вступление должно содержать: название доклада; сообщение основной идеи; современную оценку предмета изложения; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; интересную для слушателей форму изложения.

Основная часть, в которой необходимо раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой.

Заключение – чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме.

Шкала оценки

8 баллов – доклад производит выдающееся впечатление, продемонстрирована способность к анализу и обобщению информационного материала; студент прекрасно в нем ориентируется; полно и аргументировано отвечает на все вопросы; выводы четкие, полностью характеризуют работу; излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

7 баллов – по своим характеристикам сообщение студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

6 баллов – студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

4-5 балла – доклад зачитывается; не представляет собой результат самостоятельной работы студента; построен нелогично, студент не может четко ответить на вопросы; демонстрационный материал не используется; выводы нечеткие или отсутствуют;

2-3 балла – сообщение студентом подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме.

0 баллов – сообщение студентом не подготовлено.

5.2 Задания для решения кейс-задачи

Примеры заданий по теме 2. Невербальный этикет

1. Вы – молодой начинающий предприниматель, оказались в обществе с крупным бизнесменом. Вы хотите познакомиться с ним. Ваши действия?

2. Вы – руководитель крупного ранга. Вы ждете начала совещания и сидите в приемной. К Вам подводят для представления молодого предпринимателя. Ваши действия?

Примеры заданий по теме 7. Телефонный этикет

1. В Вашем отделе звонит телефон. Вы находитесь рядом с аппаратом. На какой по счету звонок Вы снимите трубку?

2. К Вам в отдел позвонили и спросили отсутствующего в настоящий момент

сотрудника. Ваши действия?

Краткие методические указания

Ознакомление студентов с текстом кейса и последующий анализ кейса может осуществляться заранее (за несколько дней до его обсуждения) как самостоятельная работа студентов. Обсуждение небольших кейсов может быть включено в учебный процесс, и студенты могут знакомиться с ними непосредственно на занятиях.

Общая схема работы с кейсом на этапе анализа может быть представлена следующим образом: в первую очередь следует выявить ключевые проблемы кейса и понять, какие именно из представленных данных важны для решения; войти в ситуационный контекст кейса, определить, кто его главные действующие лица, отобрать информацию необходимую для анализа, понять, какие трудности могут возникнуть при решении задачи.

Максимальная польза из работы над кейсами будет извлечена в том случае, если студенты при предварительном знакомстве с ними будут придерживаться систематического подхода к их анализу, основные шаги которого представлены ниже.

1 Выпишите из соответствующих разделов учебной дисциплины ключевые идеи, для того, чтобы освежить в памяти теоретические концепции и подходы, которые Вам предстоит использовать при анализе кейса.

2 Бегло прочтите кейс, чтобы составить о нем общее представление.

3 Внимательно прочтите вопросы к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли, что Вас просят сделать.

4 Вновь прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факторы или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.

5 Продумайте, какие идеи и концепции соотносятся с проблемами, которые Вам предлагается рассмотреть при работе с кейсом.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов:

– используйте знания, полученные в процессе лекционного курса;

– внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами;

– не смешивайте предположения с фактами.

При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

Шкала оценки

Критериями оценки выполненного кейс-задания являются:

1 Научно-теоретический уровень выполнения кейс-задания и выступления.

2 Полнота решения кейса.

3 Степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению. Доказательность и убедительность.

4 Форма изложения материала (свободная; своими словами; грамотность устной или письменной речи) и качество презентации.

5 Культура речи, жестов, мимики при устной презентации.

6 Полнота и всесторонность выводов.

7 Наличие собственных взглядов на проблему.

Оценка за кейс-задание выставляется по пятибалльной шкале.

5 баллов – кейс-задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, студент(ы) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из

альтернативных решений.

4 балла – кейс–задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентации выполненного кейс-задания слабо структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.

3 балла – кейс–задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.

2 балла – кейс-задание выполнено на 1/3. Отсутствует детализация при анализ кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.

1 балл – кейс-задание выполнено менее чем на треть.

0 баллов – кейс-задание не выполнено.

5.3 Примерный перечень вопросов по темам

Критериями оценки выполненного кейс-задания являются:

1 Научно-теоретический уровень выполнения кейс-задания и выступления.

2 Полнота решения кейса.

3 Степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению.

Доказательность и убедительность.

4 Форма изложения материала (свободная; своими словами; грамотность устной или письменной речи) и качество презентации.

5 Культура речи, жестов, мимики при устной презентации.

6 Полнота и всесторонность выводов.

7 Наличие собственных взглядов на проблему.

Оценка за кейс-задание выставляется по пятибалльной шкале.

5 баллов – кейс–задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, студент(ы) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задания сделан

структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.

4 балла – кейс–задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентация выполненного кейс-задания слабо структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.

3 балла – кейс–задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.

2 балла – кейс-задание выполнено на 1/3. Отсутствует детализация при анализ кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.

1 балл – кейс-задание выполнено менее чем на треть.

0 баллов – кейс-задание не выполнено.

Краткие методические указания

Собеседование рассчитано на выяснение объема знаний обучающегося по определенной теме. Готовиться к собеседованию необходимо последовательно, с учетом представленных контрольных вопросов по теме. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованную рабочей программой учебную литературу. При этом полезно делать хотя бы самые краткие выписки и заметки. Работу над темой можно считать завершенной, если даны ответы на все контрольные вопросы и определения понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это будет способствовать успешному освоению материала и эффективному использованию его на практических занятиях. При подготовке необходимо также выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем. При подготовке к собеседованию необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	4	студент отвечает на все вопросы, иллюстрируя свой ответ примерами и демонстрируя дополнительные знания

4	3	студент отвечает на вопросы, иллюстрируя свой ответ примерами
3	2	студент отвечает на вопросы в кратком объеме лекционного курса и учебной литературы
2	1	Студент при ответе на вопросы демонстрирует фрагментарные знания лекционного курса и учебной литературы

5.4 Ролевая игра

Тема 3. *Речевая культура делового разговора*

2 Концепция игры Условное воспроизведение ее участниками реальной практической деятельности руководителей и сотрудников проектных групп центра по развитию предприятия. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме проведения совещания четырех проектных групп компании. Каждая проектная группа представляет своей проект в форме презентации по одному из вопросов темы:

- Мастерство публичного выступления;
- Доказательства и аргументация в споре;
- Опровержение позиции оппонента и ответы на вопросы;
- Уловки в споре.

3 Роли:

- руководитель совещания;
- руководители проектных групп;
- сотрудники проектных групп.

4 Ожидаемые результаты

- формирование понимания социально-психологических основ делового общения;
- развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
- выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- формирование основ этики и этикета делового общения.

Краткие методические указания

Оценивание командной работы: единая оценка дается всей группе, и все её члены, соответственно, получают одинаковый балл.

Шкала оценки

№	Баллы	Описание
5	30	Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на итоговом уровне, обнаруживают всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоили основную литературу и знакомы с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеют свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперируют приобретенными знаниями, умениями, применяют их в ситуациях повышенной сложности. Содержание презентации и доклад презентатора от группы полностью раскрывают тему совещания; четко организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов
4	24	Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. Содержание презентации и доклад презентатора от группы в целом раскрывают тему совещания; достаточно хорошо организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов
3	16	Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных позиций знаний, умений и навыков дисциплинарной компетенции, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. Содержание презентации и доклад презентатора от группы не в полном объеме раскрывают тему совещания; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения совещания; оценка и аргументация презентаций и докладов других проектных групп не достаточно аргументирована

2	12	Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. Содержание презентации и доклад презентатора от группы мало освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации
1	0–6	Дисциплинарная компетенция не сформирована. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Содержание презентации и доклад презентатора от группы практически не освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп ошибочны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации

5.5 Примеры заданий для выполнения контрольных работ

Вариант 1

1. Есть ли ошибки в выражениях? Исправьте, если они есть.

- *криминальное преступление*
- *каждая минута времени*
- *говорить про жизнь*
- *более красивее*

1. Объясните значение слова «импортировать»

2. Поставьте правильно ударение в словах:

апартаменты, баловать, валовой, газированный, кухонный, квартал, аристократия

1. Отредактируйте фразу, исправляя и объясняя ошибки, если они есть.

Встреча прошла с большим интересом.

1. Вы обращаетесь к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению. Какими этикетными формулами вы можете воспользоваться?

Краткие методические указания

Контрольная работа направлена на проверку умений и навыков по культуре речи, используемой при общении с клиентами. Комплект контрольных заданий включает два вопроса: первый имеет целью выяснить правильность постановки ударения в словах и их произнесения. При подготовке к контрольной работе студенты по соответствующей учебной литературе, рекомендуемой рабочей программой дисциплины, словарям ударений, орфоэпическим и стилистическим словарям изучают правильное произношение наиболее общеупотребительных слов, в которых чаще всего совершаются ошибки.

Шкала оценки

5 - все задания выполнены студентом правильно, самостоятельно, ответы обоснованы

4- выполнены все задания, ответы частично обоснованы, на вопросы студент отвечал с привлечением литературы

3- выполнена большая часть заданий, ответы частично обоснованы, при ответе на вопросы использована литература

2 - выполнена меньшая часть заданий, ответы не обоснованы, студент выполнял работу полностью с использованием литературы

1 - задания выполнены не верно

5.6 Примеры тестовых заданий

Тема 1. Введение в дисциплину. Теоретические основы делового общения

1. Процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности, называется ____.

общение, общением

2. К вербальным средствам общения относятся

- 1) жесты
- 2) речь
- 3) слушание
- 4) поза
- 5) визуальный контакт

3. К невербальным средствам общения относятся

- 1) жесты
- 2) речь
- 3) слушание
- 4) поза
- 5) визуальный контакт

4. Кинесические средства общения – это

1) зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении

2) ритмико-интонационные стороны речи, как высота, громкость голосового тона, темп голоса, сила ударения

3) включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздохов и т.д.

4) динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя
ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними

5. Просодические средства общения – это

1) зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении

2) ритмико-интонационные стороны речи (высота, громкость голосового тона, темп голоса, сила ударения)

3) включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздохов и т.д.

4) динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя
ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними

6. Экстралингвистические средства общения – это

1) зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении

2) ритмико-интонационные стороны речи, как высота, громкость голосового тона, темп голоса, сила ударения

3) включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздохов и т.д.

4) динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя
ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними

7. Такесические средства общения – это

1) зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении

2) ритмико-интонационные стороны речи, как высота, громкость голосового тона, темп голоса, сила ударения

3) включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздохов и т.д.

4) динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя
ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними

8. По целям общение делится на

- 1) материальное, когнитивное и кондиционное
- 2) биологическое и социальное
- 3) непосредственное и опосредованное
- 4) прямое и косвенное

9. В общении выделяют следующие этапы

- 1)отправитель - получатель
- 2)отправитель - получатель - обратная связь
- 3)отправитель - сообщение - получатель
- 4)отправитель - сообщение - получатель - обратная связь

10. Проксемические средства общения – это

1)зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении

2)ритмико-интонационные стороны речи, как высота, громкость голосового тона, темп голоса, сила удара

3)включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздохов и т.д.

4)динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя

5)ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними

11. К коммуникативным относятся жесты

- 1)приветствия
- 2)одобрения
- 3)неудовлетворения
- 4)утвердительные
- 5)запреты

12. К модальным относятся жесты

- 1)приветствия
- 2)одобрения
- 3)неудовлетворения
- 4)утвердительные
- 5)запреты

13. В человеческом контакте зоны общения подразделяются в зависимости от расстояния между собеседниками

- 1)интимная зона
 - 2)личная (персональная) зона
 - 3)социальная зона
 - 4)публичная зона
- A)до 50 см
B)50-120 см
C)120-400 см
D)свыше 400 см
1A,2B,3C,4D

Краткие методические указания

Краткие методические указания

На этапе подготовки к тестированию следует проработать информационный материал по дисциплине. В случае необходимости проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы.

Условия тестирования: электронный тест проводится в системе СИТО ВГУЭС в специализированных аудиториях в течение 20 минут и включает вопросы по всем изучаемым темам. Тестовые задания могут быть представлены в разной форме: закрытой (с выбором одного или нескольких заключений); открытой; на установление правильной последовательности; на установление соответствия. Приступая к работе с тестами, необходимо внимательно и до конца прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	19–20	90 – 100% выполненных заданий
4	16–18	70 – 80% правильно выполненных заданий
3	13–15	60% правильно выполненных заданий

2	9-12	менее 60%
---	------	-----------