



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Филиала в г. Белорецк
Д.Р. Хамзина
г. Белорецк
18.02.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

Направление подготовки (специальность)
13.03.02 Электроэнергетика и электротехника

Направленность (профиль/специализация) программы
Электропривод и автоматика

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения
очная

Институт/ факультет	Филиал в г. Белорецк
Кафедра	Металлургии и стандартизации
Курс	1
Семестр	2

Магнитогорск
2020 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (приказ Минобрнауки России от 28.02.2018 г. № 144)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Металлургии и стандартизации

10.02.2020, протокол № 6

Зав. кафедрой  С.М. Головизнин

Рабочая программа одобрена методической комиссией Филиал в г. Белорецк

18.02.2020 г. протокол № 6

Председатель  Д.Р. Хамзина

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры МиС, канд. пед. наук  А.В. Сарапулова

Рецензент:

доцент кафедры, канд. пед. наук  Е.П. Желтова

Лист актуализации рабочей программы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2021 - 2022 учебном году на заседании кафедры Металлургии и стандартизации

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ С.М. Головизнин

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Металлургии и стандартизации

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ С.М. Головизнин

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Металлургии и стандартизации

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ С.М. Головизнин

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Металлургии и стандартизации

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ С.М. Головизнин

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Деловая коммуникация на русском языке» является формирование у обучающихся системных знаний в области русского языка с целью формирования и развития навыков восприятия и продуцирования устных и письменных текстов официально-делового стиля и достижения конструктивного результата при деловом взаимодействии на русском языке.

Задачи освоения дисциплины:

сформировать навыки отбора языковых средств в соответствии с требованиями конкретного стиля и жанра, развить у студентов социолингвистическую компетенцию (умение адекватно использовать лексические единицы в различных ситуациях общения); лингвистическую компетенцию (на основе теории дисциплины повысить уровень владения языковым материалом для использования в виде устных и письменных высказываний, формировать навыки восприятия и продуцирования текстов);

познакомить обучающихся с вербальной и невербальной культурой делового общения, этическими нормами деловой коммуникации и основными формами делового общения с целью дальнейшего их использования в профессиональной сфере;

способствовать повышению речевой культуры: а) на основе усвоения системы понятий о коммуникативных качествах речи и о функциональных стилях языка; формировать умения, связанные с культурой речи, содействовать развитию языкового сознания и оценочного отношения к своей и чужой речи; б) формировать навыки свободного владения языком в рамках публицистического, официально-делового стилей.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Деловая коммуникация на русском языке входит в обязательную часть учебного плана образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Иностранный язык

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Иностранный язык

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Деловая коммуникация на русском языке» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-4.1	Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь и стиль общения к ситуациям взаимодействия
УК-4.2	Ведет деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий
УК-4.3	Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с

	русского языка на иностранный
УК-4.4	Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения
УК-4.5	Устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 37 акад. часов;
- аудиторная – 36 акад. часов;
- внеаудиторная – 1 акад. часов
- самостоятельная работа – 71 акад. часов;

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. Введение в деловую коммуникацию								
1.1 Основные понятия: коммуникация, элементы коммуникативного процесса. Структура, функции, основные теоретические подходы к деловой коммуникации.	2	2			2	Составление конспекта	Устный опрос	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.4, УК-4.5, УК-4.3
Итого по разделу		2			2			
2. Культура речи в деловой коммуникации и её основные аспекты								
2.1 Культура речи и её качества. Литературный язык. Языковые нормы.	2	2		2	6	Изучение учебной литературы, выполнение практических заданий	Проверка практических заданий	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3
2.2 Коммуникативные средства. Вербальные и невербальные средства. Барьеры коммуникации. Коммуникативная компетентность делового человека. Коммуникативные техники: постановки вопросов, активного слушания.		2	2		2	6	Изучение учебной литературы, выполнение практических заданий	Тестирование

2.3 Этика и этикет. Сущность этики деловых отношений, её основные принципы. Деловой этикет. Формулы речевого этикета: приветствия, прощания, поздравления, благодарность, просьба, извинение. Телефон. Визитки. Корпоративная культура.		2		2	6	Изучение учебной литературы, выполнение практических заданий, подготовка докладов	Устный опрос, отчет по практическим заданиям, выступление с докладом	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3
Итого по разделу		6		6	18			
3. Личность делового человека								
3.1 Имидж делового человека. Понятие имиджа. Внешность как элемент делового имиджа. Мода и стиль. Самопрезентация.	2			2	8	Изучение учебной литературы, выполнение практических заданий, подготовка докладов	Устный опрос, отчет по практическим заданиям, выступление с докладом	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3
Итого по разделу				2	8			
4. Психология деловой коммуникации								
4.1 Манипулирование. Законы и приемы эффективного общения. Защита от манипуляций.	2	2		2	10	Изучение учебной литературы, выполнение практических заданий	Отчет по практическим заданиям	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3
4.2 Конфликтология. Понятие «конфликт», его функции и виды. Причины конфликтов в деловой коммуникации. Стратегии преодоления конфликтов.		2		2	10	Изучение учебной литературы, выполнение практических заданий, тестов	Отчет по практическим заданиям	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3
Итого по разделу		4		4	20			
5. Формы деловой коммуникации								
5.1 Переговоры. Организация переговоров. Стратегии и техники ведения переговоров.	2	2			4	Изучение учебной литературы, выполнение практических заданий	Отчет по практическим заданиям	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3
5.2 Собрания. Совещания. Правила их проведения.				2	4	Изучение учебной литературы, выполнение практических заданий	Отчет по практическим заданиям	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3
5.3 Публичное выступление. Приемы привлечения внимания аудитории. Аргументация.		2		2	10	Изучение учебной литературы, подготовка к конкурсу ораторского искусства	Участие в конкурсе	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3
Итого по разделу		4		4	18			
6. Письменная деловая коммуникация								

6.1 Особенности письменной коммуникации в деловой сфере. Деловые бумаги. Виды документов и правила их оформления. Официально-деловой стиль. Электронная деловая коммуникация.	2	2		2	Изучение учебной литературы, выполнение практических заданий	Отчет по практическим заданиям	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3
6.2 Составление и оформление личной документации. Автобиография. Резюме.			2	3	Изучение учебной литературы, написание автобиографии, резюме	Отчет по проделанной работе	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3
Итого по разделу		2	2	5			
Итого за семестр		18	18	71		зачёт	
Итого по дисциплине		18	18	71		зачет	

5 Образовательные технологии

Для реализации предусмотренных видов учебной работы в качестве образовательных технологий в преподавании дисциплины «Деловая коммуникация на русском языке» используются традиционная и модульно-компетентностная технологии:

- использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (деловые и ролевые игры, тренинги и т.д.) с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся;
- использование электронных образовательных ресурсов по темам практических занятий;
- чтение медийных текстов по обозначенной проблематике и организация дискуссий;
- использование видеопроектора на занятиях;
- использование разных форм внеаудиторной работы: тематических вечеров, олимпиад, конкурсов, студенческих научных конференций.

Лекции проходят в традиционной форме, в форме лекций-консультаций, также используются лекции-конференции.

Практические занятия, проводимые в интерактивной форме, позволяют вовлекать всех студентов в обсуждение того или иного вопроса, проблемы, разбор конкретной ситуации, решение практических и тестовых заданий и практикумов. Активное обучение студентов обеспечивается диалоговым взаимодействием преподавателя и студентов, предусматривает проблемную (дискуссионную) постановку вопросов с целью закрепления и углубления полученных знаний, формирования умений и практических навыков в соответствии с компонентами компетенций.

Практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам (темам, разделам) учебной программы и имеют целью углубленное изучение учебной дисциплины, привитие обучающимся навыков самостоятельного поиска и анализа учебной информации, формирование и развитие у них научного мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать правильные выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение.

Практическое занятие проводится в реферативно-докладной и вопросно-ответной форме. В ходе занятия создаются игровые дискуссии с целью творческого обсуждения поставленных вопросов. Добровольные выступления студентов сочетаются с вызовом отдельных из них по усмотрению преподавателя.

Самостоятельная работа студентов стимулирует студентов к самостоятельной проработке тем в процессе подготовки докладов, выполнения практических индивидуальных заданий, подготовки к итоговой аттестации.

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

1. Брадецкая, И. Г. Русский язык и культура речи : учебное пособие / И. Г. Брадецкая. - Москва : РГУП, 2018. - 116 с. - ISBN 978-5-93916-668-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1195515> (дата обращения: 23.09.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Тимофеев, М. И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-369-00904-8. - Текст :

электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/927383> (дата обращения: 23.09.2020). – Режим доступа: по подписке.

б) Дополнительная литература:

1. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокора. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002361> (дата обращения: 23.09.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - ISBN 978-5-369-01641-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/672802> (дата обращения: 23.09.2020). – Режим доступа: по подписке.

3. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987725> (дата обращения: 23.09.2020). – Режим доступа: по подписке.

4. Самойлова, Е. А. Русский язык и культура речи : учебное пособие / Е. А. Самойлова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 144 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0802-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1009452> (дата обращения: 23.09.2020). – Режим доступа: по подписке.

5. Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://new.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/22224. - ISBN 978-5-16-012114-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039260> (дата обращения: 23.09.2020). – Режим доступа: по подписке.

в) Методические указания:

1. Мельник, М. А. Профессиональная этика и профессионально-деловая коммуникация: учебно-методическое пособие / М. А. Мельник, А. И. Назарычева ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2650.pdf&show=dcatalogues/1/1131143/2650.pdf&view=true>.

2. Лешер, О. В. Поведение в конфликтных ситуациях: учебное пособие / О. В. Лешер, Л. В. Оринина. - Магнитогорск : МГТУ, 2012. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=968.pdf&show=dcatalogues/1/1119046/968.pdf&view=true>.

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

https://courses.openedu.ru/courses/course-v1:urfu+RUBSCULT+fall_2019/courseware Открытое образование курс «Культура русской деловой речи»

https://courses.openedu.ru/courses/course-v1:spbu+DEL_OBS+spring_2020/courseware Открытое образование курс «Основы эффективного делового общения»

https://courses.openedu.ru/courses/course-v1:spbstu+RLCS+spring_2020/courseware Открытое образование курс «Русский язык и культура речи»

https://courses.openedu.ru/courses/course-v1:mephi+mephi_efkrs+mephi_efkrs_spring2020/courseware Открытое образование курс «Эффективная коммуникация в рабочей среде»

https://courses.openedu.ru/courses/course-v1:spbstu+LTARG+fall_2019/courseware Открытое образование курс «Логика и теория аргументации»

https://courses.openedu.ru/courses/course-v1:hse+PSYCOM+fall_2017/courseware Открытое образование курс «Психология коммуникации»

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Windows 7(Белорецк)	К-171-09 от 18.10.2009	бессрочно
MS Office 2007(Белорецк)	К-171-09 от 18.10.2009	бессрочно
STATISTICA v.6(Белорецк)	К-169-09 от 16.11.2009	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое	бессрочно
FAR Manager	свободно распространяемое	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС»	https://dlib.eastview.com/
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: https://scholar.google.ru/
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам	URL: http://window.edu.ru/
Российская Государственная библиотека. Каталоги	https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	http://magtu.ru:8085/marcweb2/Default.asp
Университетская информационная система РОССИЯ	https://uisrussia.msu.ru
Международная наукометрическая реферативная и полнотекстовая база данных научных изданий «Web of science»	http://webofscience.com
Международная реферативная и полнотекстовая справочная база данных	http://scopus.com

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Аудитория для лекционных и практических занятий: доска, мультимедийный проектор, экран, мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации с выходом в Интернет;

Аудитории для самостоятельной работы: компьютерные классы; читальный зал библиотеки - персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета;

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации.

Приложение 1

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

По дисциплине «Деловая коммуникация на русском языке» предусмотрена аудиторная и внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся.

Аудиторная самостоятельная работа студентов предполагает выполнение различных практических заданий, упражнений, тренингов и тестов.

Внеаудиторная самостоятельная работа включает в себя подготовку докладов, заполнение таблиц, выполнение практических заданий.

1. Введение в деловую коммуникацию

1.1 Основные понятия: коммуникация, элементы коммуникативного процесса. Структура, функции, основные теоретические подходы к деловой коммуникации.

Вопросы для самоконтроля:

Что такое коммуникация?

Что является главной целью коммуникации?

Из каких элементов состоит коммуникативный процесс?

Какова роль обратной связи в коммуникации?

Что характерно для деловой коммуникации?

Какую структуру имеет деловая коммуникация?

Какие функции имеет деловая коммуникация?

Задания для самостоятельной работы:

Опишите деловую коммуникацию из своего опыта, книги или фильма.

Опишите алгоритм деловой коммуникации. Представьте деловую коммуникацию схематически.

2. Культура речи в деловой коммуникации и её основные аспекты

2.1 Культура речи и её качества. Литературный язык. Языковые нормы.

Вопросы для самоконтроля:

Какие качества речи вы знаете?

Можно ли судить по речи о человеке?

Что такое литературный язык?

Какие социальные варианты нелитературного языка вам известны?

Что такое языковая норма?

Какие типы языковых норм существуют?

Задания для самостоятельной работы:

Практические задания по орфографии, пунктуации, культуре речи (*образец*)

Задание 1. Восстановите текст: вставьте пропущенные буквы, раскройте скобки, расставьте знаки препинания.

Я русский человек и с самого ра...его детства конечно говорю (по)русски. (Н...)кто н...разу (не)сделал мне замечания что я совсем (не)знаю русского языка, но в письме...ых работах я часто допускаю ошибки в след...щих словах: собач...нка, навзнач...,

раз...ярный, в...юга, пя...десят, оди...адцать, восе...надцать, ра...чет, ра...четливый, ра...читывать, и...ти, (в)общем, в...бще, опас...ность, ст...пендия, пр...зидиум, инт...л...генция, ...нциклопедия, гу...анизм, иску...ный, уча...твовать.

Иногда я сомневаюсь в правописании слов: солом...нка, больш...нство, перево...ики, гру...ики, ра...каз...ики — этих казалось (бы) простых существительных. Зато в прил...гательных: кури...ый, серебр...ый, оловя...ый, кожа...ый, стари...ый, комари...ый я (н...)когда (н...) ...делаю ошибки. Еще меня тревожат наречия с приставкой «по» и частицами «не» и «ни» а именно (по) братски, (по) тихоньку, (ни) откуда, (по) весе...ему, (по) новому, (по) гречески, (по) латын..., (по) (алма)тински.

Труднее всего усвоить правописание наречий потому (что) они (в) отличи... от существительных пишут...ся то слитно то отдельно то чере... ч...рточку. (По) этому следует заучить такие слова снов..., сначал..., (по) одиночке, изредк..., начист..., сплош..., лиш..., насте..., точь (в) точь, бок (о) бок, (по) долгу, чере...чур, мало (по) малу, (на) миг, (в) миг, по...час, (тот) час, (в) (по) следстви..., при...ти (во) время, (на) утро, (не) (в) далеке, (в) дали от города, (от) куда (н...) возьмись.

Так (же) трудно разобрат...ся в правописании предложных сочетаний (в) течени... года, (в) следстви... этого, (в) виду того, иметь (в) виду, (не) смотря на пр...пя...ствия, сказать (в) заключени... их (то) же лу...ше заучить.

Задание 2. Расставьте ударения:

- | | |
|----------------------|---------------------|
| 1. Языковые (ошибки) | 11. Зубчатый |
| 2. Гастрономия | 12. Гофрированный |
| 3. Средства | 13. Приговор |
| 4. Баловать | 14. Трубопровод |
| 5. Красивее | 15. Дозвонишься |
| 6. Новорожденный | 16. Ходатайство |
| 7. Договорные | 17. Алкоголь |
| 8. Эксперт | 18. Каталог |
| 9. Ходатайство | 19. Вероисповедание |
| 10. Кухонный | 20. Дефис |

Задание 3. Найдите в тексте 11 стилистических ошибок, отредактируйте его, перепишите в исправленном виде.

В произведениях Пушкина и Лермонтова два главные героя играют важное значение в

истории русской литературы. Прочитав их, нам стало понятно, как благодаря реакции, обрушившейся после разгрома декабрьского восстания декабристов и которая вынудила молодёжь отказаться от активной политической деятельности, они, чувствуя превосходство перед другими, стали эгоистами поневоле почти что более сто пятьдесят лет назад.

2.2 Коммуникативные средства. Вербальные и невербальные средства. Барьеры коммуникации. Коммуникативная компетентность делового человека. Коммуникативные техники: постановки вопросов, активного слушания.

Вопросы для самоконтроля:

Какие средства коммуникации являются вербальными, а какие невербальными?

Какие невербальные средства могут мешать деловой коммуникации?

Какие барьеры затрудняют коммуникацию?

Культурный или языковой барьер является наиболее сложным? Почему?

Что такое коммуникативная компетентность?

Какую роль данное качество играет в деловой коммуникации?

Какие качества включает в себя коммуникативная компетентность?

Задания для самостоятельной работы:

1. Определите коммуникативный барьер (физический, фонетический, психологический, социальный, семантический, культурный).
- 1) Дмитрий решил провести отпуск на море. Он заказал гостиницу и сел в самолет. В самолете ему попался разговорчивый сосед. Он представился, стал рассказывать о себе, задавать Дмитрию вопросы о том, кто он такой, есть ли у него семья, где он работает, куда едет. Однако Дмитрий очень устал. Всю ночь перед отъездом он доделывал срочную работу, а утром в спешке собирал чемодан. Сейчас он хотел одного – поспать. Поэтому он скупно отвечал на вопросы собеседника, а потом отвернулся к иллюминатору. Какой барьер присутствует в данной коммуникации?
- 2) В организации проводится психологическое мероприятие. Руководители попросили сотрудников посетить это занятие. Во время мероприятия ведущий использовал слово «дзен». Участники спросили его, что это такое. Ведущий ответил, что это совершенно очевидно - каждый образованный человек знает, что такое «дзен». Через некоторое время начался перерыв. После перерыва на занятие вернулось меньше половины аудитории. Какой барьер присутствует в данной коммуникации?
- 3) Александр работает в составе виртуальной команды. Большинство членов команды работает в средней полосе России – Москве и Санкт-Петербурге. Александр - один из немногих, кто живет на Дальнем Востоке – во Владивостоке. Когда у жителей средней полосы начинается рабочий день, у Александра он уже заканчивается. Руководитель виртуальной команды уже несколько раз устраивал совместные обсуждения по скайпу. Однако Александр ни разу не принял в них участие: в это время он уже спал. Какой барьер присутствует в данной коммуникации?
- 4) Елена работает в университете. На протяжении пяти лет она вела семинары в небольших аудиториях. В этом году ей предложили прочитать новую дисциплину. Занятия проходят в больших «поточных» аудиториях, рассчитанных на две сотни

человек. Однако Елена по привычке говорит тихим голосом. В результате ее слышат только те люди, которые сидят на первом ряду. Через некоторое время количество студентов, посещающих ее лекции, сильно уменьшается. Какой барьер присутствует в данной коммуникации?

2. Определите, какие средства невербальной коммуникации описаны

Кинесика

Окулесика

Ольфакция

Проксемика

Экстралингвистика

Паралингвистика

- 1) Он вздохнул и задумался. Он хотел, очень хотел вернуться домой. Но какая-то странная грусть томила его душу. Он посмотрел на небо и вздохнул еще раз. Какие системы невербальной коммуникации описаны в этом отрывке?
- 2) Он таращился в дверь... нет, в сторону двери, во мраке не видной. В подвале пахло сыростью. Он и сам пах, резко и дурно, запахом ужаса. Ныла рваная ногтем кожа на скуле. Какие системы невербальной коммуникации описаны в этом отрывке?
- 3) Быстро темнело. Она шла быстро, почти бежала, иногда останавливалась, чтобы опереться о стену и отдохнуть. От нее пахло сигаретами и ментоловыми конфетами. Она улыбалась и с надеждой думала о том, что будет завтра. Какие системы невербальной коммуникации описаны в этом отрывке?
- 4) Трезвый он говорил тихо, ласково, видимо избегая жестких слов. Ласково улыбался, предупредительно подавал свою большую руку и говорил не как «дикий», а как настоящий кавалер. Какие системы невербальной коммуникации описаны в этом отрывке?
- 5) Она начала говорить, но не сдержалась и заплакала. Она плакала беззвучно, этого было почти не видно, но слезы текли по ее щекам. Мы стояли далеко, но вдруг отчетливо почувствовали, как ей плохо. Какие системы невербальной коммуникации описаны в этом отрывке?
- 6) Она говорила громко, стараясь привлечь немногочисленную толпу. Мужчина, который приказал схватить её, стоял, повернувшись к ней спиной, и молчал. Какие системы невербальной коммуникации описаны в этом отрывке?

3. Потренируйтесь в вербализации своих эмоций: гнев, радость, удивление, разочарование, гордость, страх, ненависть, любовь.

4. Составьте портрет делового человека, обладающего коммуникативной компетентностью.

2.3 Этика и этикет. Сущность этики деловых отношений, её основные принципы. Деловой этикет. Формулы речевого этикета: приветствия, прощания, поздравления, благодарность, просьба, извинение. Телефон. Визитки. Корпоративная культура.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое этика?
2. Как появилось понятие «этикет»?
3. Какие принципы деловой этики существуют?
4. Какие речевые формулы обычно используют, чтобы поблагодарить, извиниться, попросить?
5. Каков общий принцип использования этикетных средств?
6. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения?

7. В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
8. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?
9. Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?
10. Что такое корпоративная культура?

Кейс-задание по теме «Деловая коммуникация. Этикет ведения разговора по телефону.»

Посмотрите видео и ответьте на вопросы.

<https://www.youtube.com/watch?v=rVzgbiQKCio&feature=youtu.be>

1. Вопросы:

Как нужно готовиться к деловому звонку?

Каким должен быть голос и его характеристики?

После какого по счету звонка нужно снимать трубку?

Что согласно деловому этикету необходимо сказать, сняв трубку?

Есть ли какие-то требования к мелодии звонка?

Какие слова демонстрируют обратную связь?

Какие правила необходимо обязательно соблюдать, чтобы разговор по телефону был эффективным?

2. Перечислите основные ошибки делового разговора по телефону.

3. Запишите пример правильного делового разговора по телефону в форме диалога.

Тест по теме «Визитные карточки»

1. Ими обмениваются при знакомстве, используют для заочного представления, выражения благодарности или соболезнования, с ними посылают цветы, подарки и т.д.:

А) визитные карточки;

Б) дипломы;

В) электронные бланки;

2. На типовой визитной карточке указывают:

А) возраст, семейное положение, хобби;

Б) фамилия, имя, должность, служебный телефон, название фирмы;

В) биография, паспортные данные;

3. Для современной визитной карточки требуется:

А) газетная бумага, размером 20x30 см;

Б) пергаментная бумага, размером 10x10 см;

В) плотная бумага высокого качества, размером приблизительно 5x8 см.;

4. Получив визитную карточку, необходимо:

А) прочитать её содержание;

Б) убрать в наружный карман;

В) вернуть назад владельцу;

5. На визитной карточке организации указывают:

А) аббревиатуру организации, домашний адрес и телефон руководителя;

Б) полное официальное название организации, ее логотип, адрес, телефон секретариата;

В) фамилию, имя руководителя, семейное положение, возраст;

6. При деловом знакомстве обмен визитными карточками:

А) обязателен;

Б) не обязателен; В) по желанию;

7. Если деловая встреча проходит за рубежом, то первыми вручают свои визитные карточки:

А) представители приглашенной фирмы, т.е. "гости";

Б) представители принимающей фирмы, т.е. "хозяева";

В) не имеет значения;

8. Визитная карточка может выполнять функцию письма, на-пример позволяет выразить благодарность. Для этого посылается карточка с буквами: А) А.Б.;

- Б) Ф.И.О.;
- В) Р.Р.;
9. Вручается и принимается визитная карточка:
- А) правой рукой
- Б) левой рукой;
- В) двумя руками;
10. При знакомстве первым вручает свою визитную карточку:
- А) старший по должности;
- Б) младший по должности;
- В) не имеет значения.

Практическое задание

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

3. Личность делового человека

3.1 Имидж делового человека. Понятие имиджа. Внешность как элемент делового имиджа. Мода и стиль. Самопрезентация.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое имидж?
2. Какие атрибуты имиджа существуют?
3. Какие факторы, определяющие имидж, вы знаете?
4. В чем состоит стратегия и тактика имиджирования?
5. Какие основные правила самопрезентации существуют?

Задания для самостоятельной работы:

1. Заполните таблицу

Элементы имиджа	Положительное восприятие	Отрицательное восприятие
Поле жизнедеятельности		
Национальность		
Возраст		
Пол		
Здоровье		
Частная жизнь (семья, дети)		
Материальное положение (квартира, машина и т.д.)		
Предметное окружение (визитки, одежда, офис)		
Социопсихологическая природа		
Интеллект		
Воля		
Общительность		
Самооценка		
Опыт, профессионализм		
Язык		
Речь		
Одежда		
Волосы		
Очки		
Мимика		

Жесты		
Походка, осанка		

2. Одежда для первого впечатления

Цель: анализ своих возможностей, создание имиджа.

Задание: прочитайте предлагаемые рекомендации, продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

- самопрезентация,
- участие в деловом совещании,
- вечерний ужин с деловыми партнерами.

4. Психология деловой коммуникации

4.1 Манипулирование. Законы и приемы эффективного общения. Защита от манипуляций.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое манипуляция?
3. Какие виды манипулирования вы знаете?
4. Почему люди попадают на уловки манипулятора?
5. Какие техники манипулирования существуют?
6. Как можно защищаться от манипулирования?
7. Как знания манипулирования могут помочь в деловой коммуникации?

Задания для самостоятельной работы:

1. Расклейка ситуаций

А) Выделите в каждой ситуации правду и ложь.

Б) Предложите 2 ответные реплики: конструктивного разговора и нет.

1. Хотите я вас научу, как с шефом разговаривать? А-то похоже у вас не очень получается.
2. Как же мы можем обсуждать ваше участие в работе группы, если вы таких элементарных вещей не знаете!
3. Почему вы не хотите подписаться на бесплатные материалы о медицинских новинках? Вас что совсем здоровье не интересует?

4.2 Конфликтология. Понятие «конфликт», его функции и виды. Причины конфликтов в деловой коммуникации. Стратегии преодоления конфликтов.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что представляет собой конфликт?
2. Из каких элементов состоит конфликт?
3. Какие стратегии поведения в конфликте вы знаете?
4. Какая стратегия является наиболее эффективной?
5. Что такое конфликтогены?
6. Что является основными причинами конфликтов в деловой коммуникации?

Задания для самостоятельной работы:

1. Сделайте схему конфликта в трудовом коллективе. Изобразите участников, причины, способы выхода из конфликта. Оцените эффективность поведения участников.

2. Опишите ситуацию деловой коммуникации. Составьте реплики, демонстрирующие эскалацию эмоций в конфликтной ситуации. Предложите реплики, которые позволяют решить проблему без конфликта.

5. Формы деловой коммуникации

5.1 Переговоры. Организация переговоров. Стратегии и техники ведения переговоров.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что представляют собой переговоры?
2. Какие функции выполняют переговоры?
3. Какова структура переговоров?
4. Какие факторы влияют на успешность переговоров?
5. Какие основные стратегии и техники ведения переговоров вы знаете?

Задания для самостоятельной работы:

1. Составьте алгоритм переговоров. Подготовьте предложение для партнеров выгодное для вас. Опишите время, место, обстановку, стратегии и тактики.

5.2 Собrania. Совещания. Правила их проведения.

Вопросы для самоконтроля:

Что представляет собой собрание?

Какие факторы влияют на успешность проведения собрания или совещания?

Какие разновидности совещаний существуют?

Какие типы управления совещаниями вам известны?

Задания для самостоятельной работы:

1. Подготовьте проведение собрания по одной из тем:
 - Студенческий совет выбирает лучшего студента для поощрительной поездки в студенческий лагерь.
 - Руководитель информирует сотрудников о приезде комиссии и обсуждает организационные моменты.
 - Директор должен простимулировать работу сотрудников с целью повышения продуктивности.
 - Решение вопроса по сокращению штата работников предприятия.
 - Организация праздника для сотрудников предприятия.

5.3 Публичное выступление. Приемы привлечения внимания аудитории. Аргументация.

Вопросы для самоконтроля:

Что такое публичная речь?

Какие факторы определяют успешность выступления?

Какие техники активизации внимания аудитории вы знаете?

Имеет значение внешний вид оратора?

Что делает речь более выразительной, доступной и яркой?

Какую роль играют мимика и жесты во время выступления?

Что такое аргументы?

Какие аргументы являются сильными?

Какие правила эффективной аргументации существуют?

Задания для самостоятельной работы:

1. Подготовьте публичное выступление по интересующей вас теме. Руководствуйтесь правилами и рекомендациями по подготовке ораторской речи. Разработайте презентацию. Подготовьтесь к возможным вопросам по теме.
2. Запишите аргумента за и против по следующим проблемам:
 - Платное обучение
 - Бесплатные каникулы в студенческом лагере на море
 - Красота требует жертв
 - Вежливость – это проявление слабости
 - Машина в кредит

6. Письменная деловая коммуникация

6.1 Особенности письменной коммуникации в деловой сфере. Деловые бумаги. Виды документов и правила их оформления. Официально-деловой стиль. Электронная деловая коммуникация.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие стили русского языка вы знаете?
2. Какие особенности имеет официально-деловой стиль?
3. Какие документы относятся к административно-организационным документам?
4. Какие документы относятся к распорядительным документам?
5. Какие документы относятся информационно-справочным документам?
6. В чем особенность электронной деловой переписки?
- 7.

Задания для самостоятельной работы:

1. Из данных слов и словосочетаний выберите лексику, характерную для деловой речи (стиля). Дополнительно орфографическая работа (выборочно).

Принять необходимые меры, обязать, устранить недостатки, предоставить отпуск, принять решение, решить, в связи с..., из-за того... что, в силу того что, установление контроля, в случае неявки, без уважительной причины, нести ответственность – отвечать, поставить в известность, довести до сведения – сообщить, проявлять инициативу, выразить благодарность – поблагодарить, принять административные меры – наказать, как в воду кануть, принять к сведению, от нечего делать, уведомить, стать в тупик, тётенька, балбес, шляться, барахло, глазник, очаровательный, милый, уважаемый.

2. Вместо пропусков подставьте соответствующие глаголы. Мотивируйте свой выбор.

Стороны берут на себя обязательство _____ в срок все поставки оборудования и строительных материалов. 2. Торговый депозит – это сумма денег, которую необходимо _____ в качестве особого залога на счет организации, у которой приобретаются товары. 3. Особым распоряжением генерального директора необходимо _____ в штат сотрудников еще одного консультанта.

3. В настоящее время в официально-деловой сфере общения появляется много новых слов. Составьте по 2—3 словосочетания со следующими словами:

Мэр, мэрия, департамент, коммерсант, менеджер, брокер, акция, дивиденд, спонсор, меценат.

4. Из газет, радио- и телепередач подберите еще 10—12 слов, отражающих новые явления в официально-деловой сфере: запишите их и дайте краткое толкование, используя словари.

5. Распределите приведенные ниже слова, словосочетания и выражения по группам:
- имеющие официально-деловую окраску;
 - входящие в лексику всех книжных стилей, в том числе и официально-делового;
 - не употребляющиеся в официально-деловом стиле.

Иметь место, нетрудоспособность, расторжение договора, обусловить, один-одинешенек, констатировать, терем, заводщица, истец, командировочное удостоверение, заявка на участие, распорядок дня, в окрестностях города, принять к сведению, меланхоличный, делопроизводство.

Торжественное открытие, короткая память, мешанина, сойти с рук (фраз), новое назначение, регистрация брака, освидетельствование, лабораторные испытания, текущий (в значении «нынешний»), юнец, тезка, безотлагательно, судить да рядить, уведомление, нижеследующий акт, необходимо осуществлять.

Рекламация, неустойка, кассационная жалоба, аукаться, чарующий, ходатайство, в плановом порядке, добрый молодец, кумир толпы, поприветствовать язык, отгрузка товара, подсчитать свои возможности, избушка, вперегонки, именуемый, морфема, ингаляция, фрезер, поставить в известность.

6. Выберите ситуацию и напишите объяснительную записку. Представьте, что вы...

- Потеряли библиотечную книгу;
- Пропустили занятия кружка (секции и т.п.);
- Опоздали на выездную предметную олимпиаду;
- Сломали устройство в кабинете физики.

6.2 Составление и оформление личной документации. Автобиография. Резюме.

Вопросы для самоконтроля:

- Какие документы относятся к личным документам?
- Какая информация указывается в резюме?
- О чем не стоит сообщать работодателю при заполнении документов?
- Что создает положительное впечатление при написании автобиографии?

Задания для самостоятельной работы:

- Напишите резюме, пользуясь рекомендациями.

Резюме должно содержать:

- 1) Фотография

Для некоторых профессий внешность имеет значение, и на резюме с фотографией работодатели обращают внимание чаще. Фотография должна быть тщательно подобрана и выдержана в деловом стиле.

- 2) Фамилия Имя Отчество

Напишите ваше имя полностью и выделите крупным шрифтом.

- 3) Личная информация

В этом разделе необходимо указать свои контактные данные: номер телефона, адрес электронной почты, дату рождения и город проживания.

- 4) Пожелания к будущей работе

Укажите название должности так, как оно звучит у работодателя. Если вы планируете использовать резюме для нескольких компаний, редактируйте его индивидуально в зависимости от вакансии. Здесь также стоит указать минимальный уровень оплаты труда, на который вы претендуете.

- 5) Опыт работы

Перечислите ваши места работы, начиная с последнего, в хронологическом порядке. В каждом пункте отразите название компании, сферу ее деятельности, наименование

должности, период работы, основные обязанности и достижения. Если у вас большой стаж работы, укажите последние три-четыре места. Акцентируйте внимание на том функционале, который соответствует требованиям работодателя.

6) Образование

В резюме Вы можете написать, как об основном образовании, так и о дополнительном. Перечислять все курсы и пройденные тренинги стоит только в том случае, если они связаны с указанной должностью.

7) Профессиональные навыки

В этом пункте своего резюме расскажите о навыках работы со специальным программным обеспечением, о владении иностранными языками. Будьте объективны.

8) Дополнительные сведения

Здесь вы можете написать о готовности к переезду, командировкам, семейном положении, наличии водительских прав, кратко перечислить личные качества.

Ваше резюме не должно занимать больше одной-двух страниц. Перед отправкой обязательно проверьте его на наличие орфографических ошибок и составьте небольшое сопроводительное письмо. Это будет вашим дополнительным плюсом.

Приложение 2

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации.

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
УК-4.1	Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь и стиль общения к ситуациям взаимодействия	<p><i>Теоретические вопросы:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие и сущность термина коммуникация. 2. Сущность, структура, виды и функции деловой коммуникации. 3. Деловое общение, его виды и формы 4. Этический аспект деловой коммуникации 5. Средства коммуникации: вербальные и невербальные 7. Коммуникативные качества речи 9. Нормативный аспект деловой коммуникации 10. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации. 11. Собеседование как частная форма деловой беседы. 12. Деловая беседа по телефону как основная форма деловой коммуникации. 13. Деловое совещание как основная форма деловой коммуникации. 15. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации. 16. Типичные модели поведения на переговорах. 17. Психологические особенности публичного выступления: подготовка к выступлению; начало и завершение выступления. 18. Презентация как основная форма деловой коммуникации. 19. Понятие и структура конфликта. Виды и причины конфликтов. 20. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях. 21. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. 22. Имидж делового человека. 23. Служебный этикет как унифицированная форма общения. 24. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере. 25. Особенности этикета в международных переговорах. 26. Ораторское искусство 27. Деловые бумаги 28. Официально-деловой стиль документации.\ 29. Манипулирование в деловой коммуникации. 30. Особенности деловой коммуникации через Интернет.
УК-4.2	Ведет деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных писем и	<p><i>Письменные задания:</i></p> <p>Напишите свою биографию. Подготовьте резюме для работодателя, выделите свои сильные стороны.</p>

	социокультурных различий	<p>Поздравьте коллегу с праздником. Напишите приглашение для на научную конференцию, укажите время и место ее проведения. Напишите объяснение вашего отсутствия на обсуждении нового проекта. Сделайте запрос о необходимой информации в международную библиотеку. Закажите у зарубежной фирмы необходимое оборудование. Представьте предложения партнерам по решению экологических проблем, внедрению инновационных технологий в производственный процесс. Поблагодарите в письменной форме партнеров за активное сотрудничество.</p>
УК-4.3	Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный	<p><i>Практические задания:</i></p> <p>1. Найдите ошибки, связанные с нарушением лексических норм. Отметьте предложения, в которых допущены ошибки. 1. На выставке была представлена плеяда новейших компьютеров. 2. Началась избирательная фиеста. 3. Приоритет принимать законы принадлежит Государственной Думе России.</p> <p>2. Найдите ошибки, связанные с нарушением морфологических норм. Отметьте предложение, не имеющее ошибок. 1. Из-за шторма танкеры не могли перекочевать нефть. 2. Он вышел из каюты, в которой просидел полторы сутки. 3. В области разработки компьютерных программ долгие годы первой была США.</p> <p>3. Найдите ошибки, связанные с нарушением синтаксических норм. Отметьте предложения, в которых допущены ошибки. 1. В четверг необходимо предоставить данные о прохождении медосмотра. 2. Мне бы не хотелось потерпеть фиаско на глазах многочисленных учеников. 3. Поддерживая банк «Согласие», мы приняли участие своим присутствием и приобрели 40% акций.</p>
УК-4.4	Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения	<p><i>Темы публичных выступлений:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Из истории происхождения алфавита 2) Происхождение знаков пунктуации 3) Искусственный язык - эсперанто 4) Известные полиглоты 5) Словари русского языка 6) Известные русисты и их достижения 7) Биография В.Даля 8) Реформы Петра 1 в области этикета 9) История ораторского искусства 10) Особенности жестов в межкультурной коммуникации 11) Молодежный жаргон и его специфика 12) Гендерные коммуникативные особенности 13) Первые деловые бумаги

УК-4.5	Устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения	<p>Практические вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Как связаны между собой речь и дыхание? 2. Для чего артисты работают над скороговорками? 3. Для чего и в каких случаях нужно контролировать темп своей речи? 4. В каких случаях неуместен слишком громкий голос? 5. Кто такие Демосфен и Цицерон? Как Демосфен сумел преодолеть недостатки своей речи? 6. Для чего нужны паузы в устной речи? По какому принципу определяется место паузы в тексте? 7. Почему необходимо следить за чистотой речи и добиваться устранения слов и звуков-паразитов? 8. Почему и в каких случаях тембр и диапазон голоса требуют корректировки? 9. Каким голосом и тоном должен говорить диктор радио? учитель в классе? мать с ребенком? милиционер с задержанным? спортивный комментатор? Дайте максимальное количество определений голоса и тона каждого из перечисленных персонажей. 10. Какой тон необходимо исключить при разговоре с: учителем, директором школы, секретарем в учреждении, милиционером, товарищем по классу, соседкой, матерью, нетрезвым человеком? Каким тоном следует разговаривать в учреждении, по телефону? 11. Какой голос и тон следует исключить в деловом общении, при переговорах? 12. Чем отличается устное выступление от письменного текста? Какие приемы используются, чтобы письменный текст изложить устно? 13. Приведите примеры эмоционально окрашенных слов — как положительно, так и отрицательно. Приведите примеры нейтрально окрашенной лексики. 14. Какие голосовые и речевые приемы привлечения внимания слушателей вы знаете? 15. Какую роль играют мимика, жесты, пластика для оратора? Какие виды жестов бывают? 16. Как можно проанализировать рукопожатие? 17. Как менеджеры по персоналу трактуют манеру посадки собеседника? 18. Какая походка вызывает скрытую антипатию и какая симпатию окружающих? Почему? 19. Какую роль играет костюм в наше время? Какие требования к нему предъявляются? 20. Для чего и как оратор должен учитывать уровень сознания и эмоциональное состояние собеседника, аудитории? 21. Какие элементы включает в себя грамотное общение по телефону, когда речь идет о звонящем? 22. Как завоевать и удержать внимание аудитории? 23. Какими фразами можно начать деловую коммуникацию, чтобы создать благоприятную атмосферу? 24. В каких ситуациях стратегия поведения «конкуренция», «соперничество» являются необходимыми и эффективными? 25. Какие коммуникативные приемы позволяют избежать конфликт? 26. Назовите причины срыва переговоров между представителями разных стран? 27. Для чего необходимо вербализовывать эмоции?
--------	---	---

		28. Какие аргументы в споре являются сильными? 29. Какие документы обычно оформляют при приеме на работу? 30. Какая информация в резюме является важной и о чем писать не нужно?
--	--	--

б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания.

Текущий контроль предполагает оценку работы студентов на практических занятиях. Обязательным является выполнение практических заданий, проверочных тестов, выступлений с докладами.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета, который предполагает ответы на вопросы по пройденному учебному материалу.

Показатели и критерии оценивания зачета:

«зачтено» выставляется обучающемуся, если он глубоко усвоил программный материал; в полном объеме, последовательно и четко его излагает; выполнил все практические задания текущего контроля, уверенно отвечает на дополнительные вопросы;

«не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки в ответе, неправильно понимает данный вопрос, не может увязывать теорию с практикой.