

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Деловое общение рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Учебный план 37.03.01_2023_1163-ОЗФ.plx
37.03.01 Психология
Практическая психология

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очно-заочная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

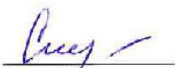
Часов по учебному плану 108
в том числе: Виды контроля в семестрах:
зачеты 4
аудиторные занятия 16
самостоятельная работа 82,7
часов на контроль 8,85

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	Неделя		16 2/6	
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	6	6	6	6
Практические	10	10	10	10
Консультации (для студента)	0,3	0,3	0,3	0,3
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16,45	16,45	16,45	16,45
Сам. работа	82,7	82,7	82,7	82,7
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

кандидат педагогических наук, доцент, Сазонова О.К.



Рабочая программа дисциплины

Деловое общение

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 37.03.01 Психология (приказ Минобрнауки России от 29.07.2020 г. № 839)

составлена на основании учебного плана:

37.03.01 Психология

утвержденного учёным советом вуза от 09.03.2023 протокол № 3.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от 14.06.2023 протокол № 12

Зав. кафедрой Кудрявцева Е.Ю.



Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	<i>Цели:</i> на основе научного знания об особенностях и структуре делового общения создать условия для формирования у обучающихся навыков и приемов делового общения.
1.2	<i>Задачи:</i> 1. получить базисные знания о сущности делового общения; 2. знать общечеловеческие нормы поведения в деловой сфере и в соответствии с ними соотносить общественное и личное благо; 3. сформировать потребность в сознательном продумывании, взвешивании и оценке своих и чужих поступков, в культуре делового общения; 4. ознакомление будущего специалиста со спецификой делового общения; 5. формирование у них умений анализировать процессы взаимодействия между людьми и моделировать предстоящие контакты с будущими коллегами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Введение в профессию
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Конфликтология
2.2.2	Методы профотбора и деловой оценки персонала
2.2.3	Социальная психология

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде****ИД-1.УК-3: Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде**

умеет использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде

ИД-2.УК-3: Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).

учитывает в своей деятельности возрастные особенности, по этническому или религиозному признаку и т.п.

ИД-3.УК-3: Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

способен преодолевать возникающие в команде разногласия, споры и конфликты на основе учета интересов всех сторон

ИД-4.УК-3: Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды

умеет взаимодействовать с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды

ПК-1: Способен осуществлять социально-психологическое сопровождение**ИД-1.ПК-1: Знает особенности осуществления социально-психологического сопровождения развития личности и семьи**

знает основы организации социально-психологического сопровождения личности и семьи

ИД-2.ПК-1: Выявляет и разрешает проблемы в сфере психосоциальной, структурной и комплексно ориентированной работы по развитию личности и семьи

умеет выявлять и разрешать проблемы по развитию личности и семьи

ИД-3.ПК-1: Способен принимать обоснованные решения в процессе социально-психологического сопровождения развития личности и семьи

разрешает вопросы социально-психологического сопровождения развития личности и семьи

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Введение в деловое общение.						
1.1	Введение в деловое общение. /Лек/	4	4		Л1.1Л2.1	0	
1.2	Определение и функции общения. Виды общения. Деловое общение и его кодекс. Стили, уровни, стратегии и средства общения. Этапы общения. Структура общения. Общение как коммуникация. Причины плохой коммуникации. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении. Стереотипы и установки при восприятии партнера в общении. Социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм. /Пр/	4	4		Л1.1Л2.1	0	Дискуссия
1.3	Подготовка к семинару Написание эссе Составление аннотации Подготовка к тестированию Подготовка к зачету /Ср/	4	20		Л1.1Л2.1	0	
	Раздел 2. Типологические характеристики личности в деловом общении.						
2.1	Типологические характеристики личности в деловом общении. /Лек/	4	2		Л1.1Л2.1	0	
2.2	Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении. Конституционная типология личности. Психогометрическая типология личности. Психологические типы деловых партнеров. Типы сотрудников в служебном общении. /Пр/	4	4		Л1.1Л2.1	0	

2.3	<p>Подготовка к семинару</p> <p>Подготовка к зачету</p> <p>Подготовка ролевых игр</p> <p>Разработка правил построения делового общения с руководителем образовательного учреждения.</p> <p>Организация обучающихся: работа в мини-группах (3-4 человека), обсуждение правил построения делового общения в ситуации «руководитель – подчиненный» (понимание цели общения, наличие единого профессионального языка с партнером по общению, учет интеллектуального уровня партнера по общению, наличие логики изложения при полноте информации, предоставление возможности самореализации партнерам по общению в процессе работы и др.).</p> <p>Подготовка к тестированию /Ср/</p>	4	19,1		Л1.1Л2.1	0	
	Раздел 3. Основные формы делового общения						
3.1	<p>Деловая беседа. Деловые переговоры. Национальные стили ведения переговоров. Деловая дискуссия. Деловые совещания и собрания. Классификация совещаний по целям проведения. Подготовка совещания. Проведение совещания. Классические психологические типы участников совещаний. Основные правила ведения совещаний. Стили проведения совещания. Этапы принятия решений на совещаниях. Завершение совещания. Реализация решений совещания. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником. Публичные выступления. Подготовка к выступлению. Композиция содержания выступления. Планирование и подготовка речи. Репетиция речи. Страх «сцены». Стратегии и тактики проведения презентации. Установление контакта с аудиторией. Захват внимания. Привлечение и удержание внимания. Наблюдение и управление группой. Факторы воздействия на публику. Приемы работы с сопротивлением и помехами. Завершение выступления. Ответы на вопросы аудитории. Приемы парирования вопросов и замечаний. Особенности общения через переводчика. /Пр/</p>	4	2		Л1.1Л2.1	0	

3.2	Подготовка к семинару Подготовка к зачету Составление тезауруса по теме Разработка критериев эффективности деловой беседы. Разработка правил этикета при проведении деловой беседы, деловой дискуссии. Организация обучающихся: работа в мини-группах (3-4 человека). Разработать критерии эффективности делового совещания. Разработка правил этикета при проведении делового совещания. Организация обучающихся: работа в мини-группах (3-4 человека). Подготовка к тестированию Подготовка публичного выступления на свободную тему /Ср/	4	43,6		Л1.1Л2.1	0	
Раздел 4. Консультации							
4.1	Консультация по дисциплине /Конс/	4	0,3	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1 ИД-3.ПК-1		0	
Раздел 5. Промежуточная аттестация (зачёт)							
5.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	4	8,85	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1 ИД-3.ПК-1		0	
5.2	Контактная работа /КСРАтт/	4	0,15	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-4.УК-3 ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1 ИД-3.ПК-1		0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины Деловое общение.

2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме тестовых заданий, инсера, кластера, эссе.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Входной контроль.

1. Группы, на которые ориентируются люди в своих интересах, симпатиях и антипатиях называются:

- а) референтными;
- б) формальными;
- в) условными.

2. Высшая форма объединения людей, создающая наиболее благоприятные условия для совместной деятельности, это:

- а) ассоциация;
- б) коллектив;
- в) корпорация.

3. Автором стратометрической концепции групповой активности является:

- а) Б.Д. Парыгин;
б) А.Петровский;
в) Л.И.Уманский.
4. Двусторонний процесс, включающий в себя, с одной стороны, усвоение индивидом социального опыта путем вхождения в социальную среду, с другой стороны, процесс активного воспроизводства индивидом системы социальных связей за счет его активной деятельности — это:
- а) развитие;
б) образование;
в) социализация.
5. Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемая от каждого, занимающего данную позицию — это:
- а) статус;
б) социальная роль;
в) позиция.
- 5.В переводе с латинского «конфликт» означает:
- а) соглашение
б) столкновение
в) существование
- 6.Что является одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов:
- а) переговорный процесс
б) сотрудничество
в) компромисс
- 7.Какая наука играет основную роль в становлении конфликтологии?
- а) психология
б) медицина
в) политология
г) все варианты верны
- 8.Что является предметом конфликтологии
- а) общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов
б) общие закономерности развития и функционирования психики
в) трагические последствия войн
- 9.Среди источников конфликтологических идей рассматриваем «особую форму осознания мира, обусловленную верой в сверхъестественное, которая включает в себя свод моральных норм и типов поведения, обрядов, культовых действий, объединение людей в организации» – это:
- а) естествознание
б) религия
в) фольклор
- 10.Кто произнес фразу: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:
- а) Конфуций
б) Гераклит
в) Платон
- Критерии оценки:
- оценка «отлично» выставляется студенту, если он справился с работой на 100 - 84 % (Повышенный уровень)
 - оценка «хорошо» выставляется студенту, если верные ответы составляют 83 - 66 % от общего количества (Базовый уровень)
 - оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если правильных ответов в работе 65 - 50.
 - оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если правильных ответов в работе менее 50%

Текущий контроль 1.

1. Деловое общение основывается на знаниях:
1. социологии;
 2. психологии;
 3. менеджмента;
 4. логики;
 5. всех выше перечисленных дисциплин.
2. К вербальным средствам общения относятся:
1. устная речь;
 2. письменная речь
 3. устная и письменная речь;
 4. интонации голоса.
3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?
1. жесты;
 2. позы;
 3. мимика;
 4. все перечисленные;
 5. выражение лица.
4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
2. эмоциональной женщины;
3. человека авторитарного типа;
4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
5. человека с низкой самооценкой.
5. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:
 1. слов;
 2. мимики, жестов, позы;
 3. тона голоса и его интонаций;
 4. всего выше перечисленного в равной степени.
6. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:
 1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
 2. стараться интерпретировать реакции партнера;
 3. понимать язык невербальных компонентов общения;
 4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.
7. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:
 1. за “Т” – образным столом;
 2. за круглым столом;
 3. за журнальным столиком;
 4. этот психологический аспект не учитывается.
8. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?
 1. очки с затемненными стеклами;
 2. располагающий взгляд
 3. доброжелательная улыбка
 4. строгий деловой костюм
9. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?
 1. жесты-иллюстраторы;
 2. жесты-регуляторы;
 3. жесты-адаптеры;
 4. жесты-символы.
10. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?
 1. приветствие рукопожатие;
 2. частые кивки головой – для ускорения беседы;
 3. медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
 4. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
 5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он справился с работой на 100 - 84 % (Повышенный уровень)
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если верные ответы составляют 83 - 66 % от общего количества (Базовый уровень)
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если правильных ответов в работе 65 - 50.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если правильных ответов в работе менее 50%

Текущий контроль 2.

1. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:
 1. он собирается с мыслями;
 2. он нервничает;
 3. разговор его мало интересует;
 4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
 5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.
2. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?
 1. увеличение дистанции слушающим собеседником;
 2. очень широкая улыбка;
 3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
 4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
 5. частый отвод взгляда в сторону.
3. Какова цель реалистического конфликта?
 - a. достичь конкретных результатов;
 - b. достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).
 - c. снятие напряжения, своеобразная разрядка.
 1. только a);
 2. только b);
 3. только c);
 4. a) и b);

5. а) и с).

4. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

1. руководитель более высокого ранга;
 2. руководителя такого же ранга;
 3. пришедший по предварительной договоренности;
 4. любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
 5. пришедшие на прием по личным вопросам.
5. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

1. «я не знаю»;
 2. «Вы должны...»;
 3. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
 4. всех выше перечисленных.
6. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:
1. положите трубку;
 2. сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
 3. выслушаете его до конца;
 4. прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»

7. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель –

1. не здоровается первым;
2. первым приветствует всех;
3. обменивается со всеми рукопожатиями;
4. здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая.

8. При личном знакомстве визитная карточка –

1. не вручается;
2. вручается без речевого представления;
3. вручающий вслух произносит имя и фамилию;
4. вручающий подписывается и проставляет дату.

9. Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

10. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он справился с работой на 100 - 84 % (Повышенный уровень)
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если верные ответы составляют 83 - 66 % от общего количества (Базовый уровень)
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если правильных ответов в работе 65 - 50.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если правильных ответов в работе менее 50%

Оценочное средство:

Оформление задания для кластера

Кластер

по дисциплине деловое общение

Тема семинарского занятия: Основные формы делового общения

Слово «кластер» в переводе означает «пучок, созвездие». Это графический прием систематизации материала в виде «грозди».

•
Последовательность действий по составлению кластера проста и логична:

1. посередине чистого листа (классной доски) написать ключевое слово или предложение, которое является ключевым в раскрытии идеи, темы;
2. вокруг записать слова или предложения, выражающие идеи, факты, образы, подходящие для данной темы;
3. по мере записи появившиеся слова соединяются прямыми линиями с ключевым понятием. У каждого из «спутников» в свою очередь тоже появляются «спутники», устанавливаются новые логические связи.

•
Использовать данный прием можно на всех этапах занятия: на стадии вызова, осмысления, рефлексии или в качестве стратегии занятия в целом

• Приём - «КЛАСТЕР» помогает развитию умений вырабатывать собственное мнение на основе различных наблюдений, опыта, содействует самообразовательной деятельности студентов, умению самостоятельно решать проблемы и работать в группе, активизирует учебную деятельность.

В начале семинара преподаватель записывает в центре доски ключевое слово (КОНФЛИКТ) и просит студентов сделать запись в тетради, подумать и записать вокруг данного слова все, что приходит на ум в связи с этой темой. Через несколько минут можно предложить студентам обменяться своими идеями в парах, затем поделиться ими со всей группой и записать их на доске.

Кластерная схема не является строго логической и позволяет охватить избыточный объем информации. В дальнейшей работе, анализируя получившийся кластер как «поле идей», следует конкретизировать направления развития темы.

Возможны следующие варианты: укрупнение или детализация смысловых блоков (по необходимости); выделение нескольких ключевых аспектов, на которых будет сосредоточено внимание в отдельные схемы.

Разбивка на кластеры используется как на этапе вызова, так и на этапе рефлексии, может быть способом мотивации мыслительной деятельности до изучения тем или формой систематизации информации по итогам прохождения материала.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он обобщил и структурировал предметный материал и увидел в полной мере связи между идеями и понятиями ;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он обобщил и структурировал предметный материал и увидел не в полной мере связи между идеями и понятиями

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он обобщил и структурировал предметный материал и увидел не в полной мере связи между идеями и понятиями;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он неверно обобщил и структурировал предметный материал и не увидел связи между идеями и понятиями.

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Эссе

Темы эссе

1 Примерная тематика эссе:

1. Как вы понимаете высказывание Б. Рассела: «Джентльмен – это человек, общаясь с которым, чувствуешь себя джентльменом». Аргументируйте свои мысли.

2. Как вы понимаете высказывание П. Гримера: «Человек не только любит себя в других людях; он еще видит себя в других»?

3. Как вы понимаете слова Я. Дракера: «Самое важное в общении – услышать то, что не было сказано.

4. Как вы понимаете рекомендацию «отделить споры между партнерами (людьми) от задачи, которую нужно решить», предложенную Р. Фишер и У. Юри? Обоснуйте свой ответ примерами.

5. Как вы понимаете «это высказывание Д. Дидро «Предварительное знание того, что собираешься сделать, дает смелость и легкость» Аргументируйте свои мысли.

Структура эссе

Введение (формулировка проблемы (смысла) высказывания, выражение собственного отношения)

Основная часть (тезисы и их аргументация, выражение личного мнения)

Заключение (Выводы, умозаключения)

Клеше

Вступление

Как умно и метко высказывается автор.

Очень оригинальная мысль...

Никогда не думал, что

Оказывается, что идея о том, что...

Основная часть

Во-первых, ... во-вторых, ... в-третьих, ...

Рассмотрим несколько вариантов...

Давайте попробуем порассуждать...

С одной стороны, .

Заключение

Таким образом,...

Итак,...

К какому же выводу мы пришли...

Требования, предъявляемые к эссе:

1. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.

2. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для

раскрытия вашей позиции, идеи.

3. Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.
4. Каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль.
5. Эссе должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.
6. Эссе должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

Критерии оценивания:

Отлично: 1) во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя

- 2) в основной части логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис
- 3) заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части
- 4) правильно (уместно и достаточно) используются разнообразные средства связи
- 1) не допускаются ошибки, искажающие смысл в рамках изученных правил.

Хорошо: 1) во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, в известной мере выполнена задача заинтересовать читателя

- 2) в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис
- 3) заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части
- 4) уместно используются разнообразные средства связи
- 5) не допускаются ошибки, искажающие смысл в рамках изученных правил.

Удовлетворительно: 1) во введении тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует теме эссе

- 2) в основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно
- 3) заключение выводы не полностью соответствуют содержанию основной части
- 4) недостаточно или, наоборот, избыточно используются средства связи
- 5) имеются грамматические ошибки в рамках изученных правил.

Неудовлетворительно: 1) во введении тезис отсутствует или не соответствует теме эссе

- 2) в основной части нет логичного последовательного раскрытия темы
- 3) выводы не вытекают из основной части
- 4) средства связи не обеспечивают связность изложения
- 5) имеются грамматические ошибки, которые мешают целостному восприятию эссе

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Примерные вопросы к зачету:

1. Понятие и сущность общения в различных науках.
2. Сущность, структура, виды и функции общения.
3. Деловое общение, его виды и формы
4. Перцептивная сторона общения: первое впечатление, длительное общение.
5. Коммуникативная сторона общения
6. Интерактивная сторона общения
7. История ораторского искусства
8. История развития делового этикета в России.
9. Деловой разговор как основная форма 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.
14. Пресс-конференция 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.

Критерии итоговой оценки по дисциплине (зачет)

Результаты зачета:

- "Зачтено", повышенный уровень: знает основы Делового общения, в полном объеме раскрывает проблемы, содержащейся в вопросе, в теоретическом аспекте; умеет решать конкретные практические ситуации с учетом

изложенных в теории вопроса положений; умеет грамотно выстроить свой ответ, использовать примеры и факты для доказательности ответа, отвечать на дополнительные вопросы.

- "Зачтено", пороговый уровень: знает основы Делового общения, в полном объеме раскрывает проблемы, содержащейся в вопросе, в теоретическом аспекте; практические задания выполняет с незначительными ошибками; умеет грамотно выстроить свой ответ, отвечает на дополнительные вопросы.

- "Не зачтено", уровень не сформирован: проблема, содержащаяся в вопросе, раскрыта не полностью, односторонне, либо проблема вообще не раскрыта; отсутствие решения конкретной практической ситуации, или если ситуация решена неверно; неумение грамотно выстроить свой ответ, не понимание задаваемых вопросов, неумение доказать свою позицию.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Титова Л.Г.	Деловое общение: учебное пособие	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	http://www.iprbookshop.ru/71212.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Букина Е.Я., Климакова Е.В.	Деловое общение: учебно-методическое пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	http://www.iprbookshop.ru/47687.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.2	MS Office
6.3.1.3	MS Windows
6.3.1.4	Яндекс.Браузер
6.3.1.5	NVDA
6.3.1.6	LibreOffice

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	лекция-визуализация	
	эссе	
	инсерт	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
207 А4	Компьютерный класс. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Персональные компьютеры. Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся)
205 А1	Лаборатория психолого-педагогического образования. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Экран на штативе. Шкафы

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ТЕСТИРОВАНИЕ

Задания в тестовой форме – это система заданий специфической формы, определённого содержания, возрастающей трудности, позволяющая объективно оценить структуру и качественно измерить уровень теоретической подготовленности студентов.

Цель тестирования – выявить уровень знаний студентов, оценить степень усвоения ими учебного курса и практического владения теоретическим материалом и определить на этой основе направления дальнейшего совершенствования работы с ними, а также стимулировать активность их самостоятельной работы.

Преимуществом тестирования является то, что все студенты ставятся в равные условия, т. е. оценка их знаний становится объективной.

Тест позволяет определить, каков уровень усвоения знаний у того или иного студента, т.е. определить пробелы в обучении.

А на основе этого идет коррекция процесса обучения, и планируются последующие этапы учебного процесса.

Тестирование широко используется в вузе для тренировочного, промежуточного и итогового контроля знаний, а также для обучения и самостоятельной работы студентов.

По типу ответов выделяют две группы тестовых заданий: открытой и закрытой формы.

Задания открытой формы относятся к наиболее распространенным формам учебных заданий. В заданиях открытой формы нет готовых ответов. Испытуемый должен самостоятельно дополнить недостающий элемент, свидетельствующий о знании соответствующего раздела темы. Само задание формируется в форме вопроса или высказывания.

Тестовые задания закрытой формы наиболее распространены в педагогике и психологии. Они сравнительно легко формулируются, хорошо понимаются тестируемыми.

Закрытые формы тестовых заданий содержат следующие конструктивные элементы:

- инструкцию;
- формулировку самого задания (предпочтительнее в утвердительной форме);
- варианты ответов;
- эталон.

Формы тестовых заданий:

1. Задания с одним правильным вариантом ответа.

Данные задания являются распространенными для испытуемых. Учащимся наряду с заданием предполагается несколько вариантов ответов, из которых они выбирают один верный.

2. Задания с несколькими правильными вариантами ответов.

Выделяют также задания, в которых допускается несколько правильных ответов из числа предложенных. Эти задания предназначены для проверки классификационных и номенклатурных знаний. Оценивание ответа осуществляется следующим образом: если испытуемый выбирает все правильные ответы, он получает один балл; в случае хотя бы одного ошибочного выбора, равно как и невыбора правильного ответа – ноль баллов.

3. Задания на установление соответствия.

В заданиях на установление соответствия требуется связать между собой элементы двух множеств. Основными элементами такого рода заданий являются: инструкция для испытуемых, состоящая из двух слов «Установите соответствие»; названия двух столбцов и составляющие их элементы.

Одно из требований к заданиям на соответствие – неодинаковое число элементов в правом и левом столбцах.

Выставление оценок за выполнение заданий на соответствие может осуществляться по-разному в зависимости от целей тестирования, технического оснащения теста, сложности задания и теста в целом.

4. Задания на установление правильной последовательности.

Задания данного типа позволяют проверить знания, умения и навыки установления правильной последовательности различных действий, операций, расчетов, связанных с выполнением профессиональных обязанностей, служебных инструкций, правил техники безопасности и многих других видов деятельности, где существуют эффективности алгоритмы деятельности.

5. Задания на логическое сравнение.

Структура задания на логическое сравнение имеет следующий вид:

- инструкция («Определите истинность или ложность утверждения и укажите правильный ответ»);
- варианты ответов (утверждение истинно; утверждение ложно; невозможно установить истинность или ложность утверждения);
- содержание задания, данное в форме утверждений (высказываний, определений и т. д.);
- эталоны ответов.

К заданиям в тестовой форме предъявляются следующие требования:

- правильность предметного содержания задания;
- логичность высказывания;
- правильность формы;
- краткость;
- наличие определенного места для ответов;
- правильность расположения элементов задания;
- одинаковость правил оценки ответов;
- одинаковость инструкции для всех испытуемых;
- адекватность инструкции форме и содержанию задания.

Критерии оценки:

- «отлично», 5 – выставляется в случае, если студент выполнил 84-100 % заданий;
- «хорошо», 4 – если студент выполнил 66-83 % заданий;
- «удовлетворительно», 3 – если студент выполнил 50-65 % заданий;
- «неудовлетворительно», 2 – менее 50 % заданий

РЕШЕНИЕ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

Кейс-задача – это проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Кейс (в переводе с англ. - случай) представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую студентам в качестве задачи для анализа и поиска решения.

Обычно кейс содержит схематическое словесное описание ситуации, статистические данные, а также мнения и суждения о ситуациях, которые трудно предсказать или измерить. Кейс, охватывает такие виды речевой деятельности как чтение, говорение и письмо.

Кейсы наглядно демонстрируют, как на практике применяется теоретический материал. Данный материал необходим для обсуждения предлагаемых тем, направленных на развитие навыков общения и повышения профессиональной компетенции.

Зачастую в кейсах нет ясного решения проблемы и достаточного количества информации.

Анализ кейса должен осуществляться в определенной последовательности:

1. Выделение проблемы.
2. Поиск фактов по данной проблеме.
3. Рассмотрение альтернативных решений.
4. Выбор обоснованного решения.

Основное требование, предъявляемое к письменному анализу кейса, – краткость.

Критерии оценки решения задачи:

«зачтено» выставляется, если студент проявляет понимание актуальности и значимости рассматриваемой ситуации, выделяет и аргументирует собственную точку зрения при ее анализе и решении, показывает умение анализировать конкретную ситуацию, владеет педагогической терминологией (допускает ошибки), выявляет причины ее возникновения, умение видеть разнообразные способы решения проблемной ситуации, умение рассуждать и действовать в рамках педагогической ситуации (допускает ошибки). «незачтено» выставляется студенту, если он не формулирует педагогическую проблему, не владеет педагогической терминологией, не демонстрирует практические знания и умения, приобретенные в ходе изучения дисциплины.

ЗАЧЕТ – это форма проверки знаний и навыков студентов. Цель зачета – проверить теоретические знания студентов, оценить степень полученных навыков и умений. Тем самым зачеты содействуют решению главной задачи высшего образования – подготовке квалифицированных специалистов.

Зачет, как и всякая иная форма учебного процесса, имеет свои нюансы, тонкости, аспекты, которые студенту необходимо знать и учитывать. Преподаватель на зачете проверяет не столько уровень запоминания учебного материала, сколько то, как студент понимает те или иные вопросы, как умеет мыслить, аргументировать, отстаивать определенную позицию, объяснять заученную дефиницию. Таким образом, необходимо разумно сочетать запоминание и понимание, простое воспроизводство учебной информации и работу мысли.

Для того, чтобы быть уверенным на зачете, необходимо ответы на наиболее трудные, с точки зрения студента, вопросы подготовить заранее и тезисно записать. Запись включает дополнительные ресурсы памяти.

На зачете преподаватель может задать студенту дополнительные и уточняющие вопросы. Отвечая на конкретный вопрос, необходимо исходить из принципа плюрализма, согласно которому допускается многообразие концепций, суждений и мнений. Это означает, что студент вправе выбирать по дискуссионной проблеме любую точку зрения (не обязательно совпадающую с точкой зрения преподавателя), но с условием ее достаточной аргументации.

Основные критерии оценки ответа:

- 1) правильность ответов на вопросы (верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов и т.д.);
- 2) полнота и одновременно лаконичность ответа;
- 3) новизна учебной информации, степень использования и понимания научных и нормативных источников;
- 4) умение связывать теорию с практикой, творчески применять знания к неординарным ситуациям;
- 5) логика и аргументированность изложения;
- 6) грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий;
- 7) культура речи.

Критерии оценки:

«Зачтено» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, обнаруживает последовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика. Демонстрирует знание специальной литературы и дополнительных источников информации.

«Незачтено» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументируются. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры отсутствуют.