

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования



**Пермский национальный исследовательский  
политехнический университет**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по образовательной  
деятельности

 А.Б. Петроченков

« 07 » марта 20 23 г.

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Дисциплина:** Деловые коммуникации  
(наименование)

**Форма обучения:** очная  
(очная/очно-заочная/заочная)

**Уровень высшего образования:** специалитет  
(бакалавриат/специалитет/магистратура)

**Общая трудоёмкость:** 216 (6)  
(часы (ЗЕ))

**Направление подготовки:** 23.05.01 Наземные транспортно-технологические средства  
(код и наименование направления)

**Направленность:** Автомобильная техника в транспортных технологиях  
(наименование образовательной программы)

## 1. Общие положения

### 1.1. Цели и задачи дисциплины

Цель: Содействие развитию коммуникативной культуры будущего специалиста, позволяющей выстраивать эффективные межличностные коммуникации в профессиональной деятельности.

Задачи преподавания дисциплины:

- формирование представлений, об основных компонентах процесса общения и коммуникации, видах и формах делового общения, в том числе при помощи электронных средств коммуникации;
- выработка умения строить эффективный коммуникативный процесс с учетом индивидуально-психологических особенностей личности возможного делового партнера;
- формирование навыков современных норм и технологий деловых коммуникаций, продуктивной совместной деятельности в группе (коллективе) и поиска организационно-управленческих решений проблемных ситуаций общения с учетом социокультурной среды.

### 1.2. Изучаемые объекты дисциплины

коммуникативная компетентность; теоретические основы делового общения; способы ведения эффективной деловой коммуникации; личность в деловой коммуникации; особенности развития и функционирования группы и трудового коллектива; основы управления проектами

### 1.3. Входные требования

Не предусмотрены

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
УК-3	ИД-1УК-3	Знает о правилах и технологиях организации эффективного социального взаимодействия в командной работе группы (коллектива), учитывающих нормы, делового общения, деловой этики и этикета; знает основные условия эффективной командной работы, способы и приемы деловой коммуникации в социальном взаимодействии	Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия	Собеседование

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
УК-3	ИД-2УК-3	Умеет определять свою роль в социальном взаимодействии в процессе организации совместной профессионально-направленной (проектной) деятельности, учитывая индивидуально-психологические особенности личности; умеет осуществлять обмен информацией, кратко и точно выражать свои мысли, грамотно составлять текст сообщения, вести беседу, конструктивный спор для достижения поставленной цели в командной работе	Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами; вырабатывать командную стратегию; определять свою роль в команде	Контрольная работа
УК-3	ИД-3УК-3	Владеет навыками соблюдения норм и установленных правил этики в деловых коммуникациях и общении, выстраивая продуктивное социальное взаимодействие, в том числе с использованием электронных средств коммуникации; навыками нахождения организационно-управленческого решения в ходе реализации командной работы, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций	Владеет навыками участия в командной работе; распределения ролей в условиях командного взаимодействия	Контрольная работа
УК-6	ИД-1УК-6	Знает об индивидуально-психологических особенностях личности, позволяющие реализовывать траекторию саморазвития в течении всей жизни; иметь представление об условиях и факторах, определяющих	Знает процесс саморазвития личности и основные принципы самообразования	Индивидуальное задание

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
		траекторию развития личности и саморазвития в течение всей жизни		
УК-6	ИД-2УК-6	Умеет планировать и организовывать свою деятельность в решении профессиональных задач, определяя приоритеты собственной деятельности; умеет выделять проблему, прорабатывать основные этапы решения, используя инструменты и методы управления временем, в деловых ситуациях, прогнозируя результаты принимаемых решений	Умеет планировать свое рабочее время или время для саморазвития, формулировать цели личного и профессионального развития, а также условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, индивидуально-личностных особенностей	Индивидуальное задание
УК-6	ИД-3УК-6	Владеет навыками управления своим временем, построения позитивного профессионального имиджа и самопрезентацией, планирования профессиональной карьеры; навыками проектирования траектории собственного профессионального роста	Владеет навыками саморазвития и управления своим временем	Дифференцированный зачет

### 3. Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		3	4
1. Проведение учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) в форме:	72	36	36
1.1. Контактная аудиторная работа, из них:			
- лекции (Л)			
- лабораторные работы (ЛР)			
- практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ)	64	32	32
- контроль самостоятельной работы (КСР)	8	4	4
- контрольная работа			
1.2. Самостоятельная работа студентов (СРС)	144	72	72
2. Промежуточная аттестация			
Экзамен			
Дифференцированный зачет	9		9
Зачет	9	9	
Курсовой проект (КП)			
Курсовая работа (КР)			
Общая трудоемкость дисциплины	216	108	108

### 4. Содержание дисциплины

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
3-й семестр				
Представление о деловых коммуникациях	0	0	4	10
Коммуникация в процессе социального взаимодействия: сущность, содержание и многоаспектность феномена. Информация как основной элемент коммуникации. Коммуникация и общение как ключевые категории				
Общение как социально-психологический механизм деловых коммуникаций в профессиональной деятельности	0	0	6	14
Сущностные характеристики общения, делового общения. Стороны общения (перцепция, коммуникация, интеракция) Коммуникативная компетентность как условие конкурентоспособности профессионала на рынке труда				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Социальное восприятие как аспект делового общения	0	0	10	20
Человек как объект и субъект восприятия. Формирование первого впечатления. Механизмы социальной перцепции. Типичные ошибки восприятия. Самопрезентация и технология формирования позитивного делового имиджа. Механизмы аттракции (умения расположить)				
Коммуникация как обмен информацией	0	0	8	18
Процесс коммуникации и его составляющие Вербальные и невербальные аспекты коммуникации. Барьеры коммуникации Слушание и понимание информации (техники активного слушания). Стандарты делового языка в речи специалиста. Критика в практике деловой коммуникации Ключевые принципы коммуникации с использованием технических средств				
Письменные формы деловые коммуникации	0	0	4	10
Деловая переписка: основные виды и функции Стили речи Речевой этикет в деловой переписки				
ИТОГО по 3-му семестру	0	0	32	72
4-й семестр				
Устные формы делового общения	0	0	6	12
Деловая беседа: сущность, виды, алгоритм подготовки и проведения Публичные выступления и презентации				
Взаимодействие как аспект делового общения	0	0	6	12
Этапы, виды и типы взаимодействия Способы и технологии влияния Взаимодействие личности и группы				
Взаимодействие в ходе реализации проектной деятельности	0	0	8	22
Управление проектами: основы и принципы проектного менеджмента Эффективное руководство и управление проектной командой				
Конфликт в деловой коммуникации	0	0	6	16
Конфликты в деловой сфере: причины, типы, структура и динамика развития Технологии регулирования конфликтных ситуаций				
Особенности межкультурных коммуникаций в многонациональных коллективах (организациях)	0	0	6	10
Межкультурная коммуникация в условиях глобализации. Проблема понимания в				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
межкультурной коммуникации Особенности этики и этикета в межкультурной деловой коммуникации				
ИТОГО по 4-му семестру	0	0	32	72
ИТОГО по дисциплине	0	0	64	144

### Тематика примерных практических занятий

№ п.п.	Наименование темы практического (семинарского) занятия
1	Представление о деловых коммуникациях
2	Общение как социально-психологический механизм деловых коммуникаций в профессиональной деятельности
3	Социальное восприятие как аспект делового общения
4	Коммуникация как обмен информацией
5	Устные формы делового общения
6	Конфликт в деловой коммуникации
7	Взаимодействие как аспект делового общения
8	Взаимодействие в ходе реализации проектной деятельности
9	Особенности межкультурных коммуникаций в многонациональных коллективах

## 5. Организационно-педагогические условия

### 5.1. Образовательные технологии, используемые для формирования компетенций

Практические занятия проводятся на основе реализации метода обучения действием: определяются проблемные области, формируются группы. При проведении практических занятий преследуются следующие цели: применение знаний отдельных дисциплин и креативных методов для решения проблем и принятия решений; отработка у обучающихся навыков командной работы, межличностных коммуникаций и развитие лидерских качеств; закрепление основ теоретических знаний.

При проведении учебных занятий используются интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинги и анализ ситуаций и имитационных моделей.

## 5.2. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям, лабораторным работам и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.
4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

## 6. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

### 6.1. Печатная учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Количество экземпляров в библиотеке
<b>1. Основная литература</b>		
1	Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата. Москва : Юрайт, 2016. 370 с. 19,43 усл. печ. л.	10
<b>2. Дополнительная литература</b>		
<b>2.1. Учебные и научные издания</b>		
1	Коноваленко М. Ю., Коноваленко В. А. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров. Москва : Юрайт, 2014. 468 с. 24,57 усл. печ. л.	18
<b>2.2. Периодические издания</b>		
1	Вопросы психологии : научный журнал. Москва : Вопросы психологии, 1955 - .	
<b>2.3. Нормативно-технические издания</b>		
	Не используется	
<b>3. Методические указания для студентов по освоению дисциплины</b>		
	Не используется	
<b>4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента</b>		
1	Молодчик Н. А. Деловые переговоры : учебно-методическое пособие / А. В. Молодчик. - Пермь: Изд-во ПГТУ, 2008.	38
2	Топеха Т. А. Психология делового общения : учебно-методическое пособие / Т. А. Топеха. - Пермь: Изд-во ПГТУ, 2010.	47



## 6.2. Электронная учебно-методическая литература

Вид литературы	Наименование разработки	Ссылка на информационный ресурс	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
Дополнительная литература	Гузикова М.О. Основы теории межкультурной коммуникации : Учебное пособие / М. О. Гузикова, П. Ю. Фофанова. - Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015	<a href="http://elib.pstu.ru/Record/iprbooks87006">http://elib.pstu.ru/Record/iprbooks87006</a>	сеть Интернет; авторизованный доступ
Основная литература	Семенова Д. М. Управление проектами : учебное пособие / Д. М. Семенова. - Пермь: Изд-во ПНИПУ, 2017	<a href="http://elib.pstu.ru/Record/RUPNRPUelib3990">http://elib.pstu.ru/Record/RUPNRPUelib3990</a>	сеть Интернет; авторизованный доступ

## 6.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Вид ПО	Наименование ПО
Операционные системы	MS Windows 11 (подп. Azure Dev Tools for Teaching )
Офисные приложения.	Adobe Acrobat Reader DC. бесплатное ПО просмотра PDF
Офисные приложения.	Microsoft Office Professional 2007. лиц. 42661567
Прикладное программное обеспечение общего назначения	Dr.Web Enterprise Security Suite, 3000 лиц, ПНИПУ ОЦНИТ 2017

## 6.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Наименование	Ссылка на информационный ресурс
Научная библиотека Пермского национального исследовательского политехнического университета	<a href="http://lib.pstu.ru/">http://lib.pstu.ru/</a>
Электронно-библиотечная система Лань	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
Электронно-библиотечная система IPRbooks	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
Информационные ресурсы Сети КонсультантПлюс	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>

## 7. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине

Вид занятий	Наименование необходимого основного оборудования и технических средств обучения	Количество единиц

Вид занятий	Наименование необходимого основного оборудования и технических средств обучения	Количество единиц
Практическое занятие	ноутбук, проектор	1

## **8. Фонд оценочных средств дисциплины**

Описан в отдельном документе

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Пермский национальный исследовательский политехнический  
университет»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине  
«Деловые коммуникации»

*Приложение к рабочей программе дисциплины*

<b>Специальность:</b>	23.05.01 Наземные транспортно-технологические средства
<b>Специализация:</b>	Автомобильная техника в транспортных технологиях
<b>Квалификация выпускника:</b>	«Инженер»
<b>Выпускающая кафедра:</b>	Автомобили и технологические машины
<b>Форма обучения:</b>	Очная
<b>Курс:</b> 2	<b>Семестр:</b> 3, 4
<b>Трудоёмкость:</b>	
Кредитов по рабочему учебному плану:	6 ЗЕ
Часов по рабочему учебному плану:	216 ч.
<b>Форма промежуточной аттестации:</b>	
Зачет: 3 семестр	
Дифференцированный зачёт: 4 семестр	

**Фонд оценочных средств** для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине является частью (приложением) к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине разработан в соответствии с общей частью фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации основной образовательной программы, которая устанавливает систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине устанавливает формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

### **Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине, объекты оценивания и виды контроля**

Согласно РПД освоение учебного материала дисциплины запланировано в течение двух семестров (3-го и 4-го семестра учебного плана) и разбито на 4 учебных модуля. В каждом модуле предусмотрены аудиторские практические занятия, а также самостоятельная работа студентов. В рамках освоения учебного материала дисциплины формируются компоненты компетенций *знать, уметь, владеть*, указанные в РПД, которые выступают в качестве контролируемых результатов обучения по дисциплине (табл. 1.1).

Контроль уровня усвоенных знаний, усвоенных умений и приобретенных владений осуществляется в рамках текущего, рубежного и промежуточного контроля при изучении теоретического материала.

Виды контроля сведены в таблицу 1.1.

Таблица 1.1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине

Контролируемые результаты освоения дисциплины (ЗУВы)	Вид контроля				
	текущий		рубежный	промежуточный	
	С	ИЗ	Т	Зачет	Дифзачет
<b>Усвоенные знания:</b>					
3.1 - знает о правилах и технологиях организации эффективного социального взаимодействия в командной работе группы (коллектива), учитывающих нормы делового общения, деловой этики и этикета	С	ИЗ3 ИЗ4	Т1 Т3 Т4	ТВ	ТВ
3.2 знает основные условия эффективной командной работы, способы и приемы деловой коммуникации в социальном взаимодействии	С	ИЗ2 ИЗ3 ИЗ4	Т3 Т4		ТВ
3.3 - знает об индивидуально-психологических особенностях личности, позволяющие реализовать траекторию саморазвития в течении всей жизни	С	ИЗ1	Т1 Т2	ТВ	ТВ
3.4 - знает об условиях и факторах, определяющих траекторию развития личности и саморазвития в течении всей жизни	С	ИЗ1 ИЗ2	Т1 Т2	ТВ	ТВ
<b>Освоенные умения:</b>					
У.1- умеет определять свою роль в социальном взаимодействии в процессе организации совместной профессионально- направленной (проектной) деятельности, учитывая индивидуально-психологические особенности личности		ИЗ3	Т3 Т4		ПЗ

У.2- умеет осуществлять обмен информацией, кратко и точно выражать свои мысли, грамотно составлять текст сообщения, вести беседу конструктивный спор для достижения поставленной цели в командной работе		ИЗ1 ИЗ2 ИЗ3	Т1 Т2	ПЗ	ПЗ
У.3- умеет планировать и организовывать свою деятельность в решении профессиональных задач, определяя приоритеты собственной деятельности		ИЗ3	Т3		ПЗ
У.4- умеет выделять проблему, прорабатывать основные этапы решения, используя инструменты и методы управления временем в деловых ситуациях, прогнозируя результаты принимаемых решений		ИЗ4	Т3 Т4		ПЗ
<b>Приобретенные владения:</b>					
В.1 - навыками соблюдения норм и установленных правил этики в деловых коммуникациях и общении, выстраивая продуктивное социальное взаимодействие, в том числе с использованием электронных средств коммуникации		ИЗ1 ИЗ3	Т1	КЗ	КЗ
В.2 - навыками нахождения организационно-управленческого решения в ходе реализации командной работы, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций		ИЗ3	Т3 Т4		КЗ
В.3 - навыками управления своим временем, построения позитивного профессионального имиджа и самопрезентацией, планирования профессиональной карьеры		ИЗ2	Т1 Т2	КЗ	КЗ
В.4 - навыками проектирования траектории собственного профессионального роста		ИЗ4	Т4		КЗ

*С – собеседование по теме; ИЗ – индивидуальное задание; Т – рубежное тестирование; ТВ – теоретический вопрос; ПЗ – практическое задание; КЗ - комплексное задание зачета.*

Итоговой оценкой достижения результатов обучения по дисциплине является промежуточная аттестация в виде зачета в 3-ем семестре и дифференцированного зачета в 4-ом семестре, проводимая с учётом результатов текущего и рубежного контроля.

## **2. Виды контроля, типовые контрольные задания и шкалы оценивания результатов обучения**

Текущий контроль успеваемости имеет целью обеспечение максимальной эффективности учебного процесса, управление процессом формирования заданных компетенций обучающихся, повышение мотивации к учебе и предусматривает оценивание хода освоения дисциплины. В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ предусмотрены следующие виды и периодичность текущего контроля успеваемости обучающихся:

- входной контроль, проверка исходного уровня подготовленности обучающегося и его соответствия предъявляемым требованиям для изучения данной дисциплины;

- текущий контроль усвоения материала (уровня освоения компонента «знать» заданных компетенций) на каждом групповом занятии и контроль посещаемости лекционных занятий;

- промежуточный и рубежный контроль освоения обучаемыми отдельных компонентов «знать», «уметь» заданных компетенций путем компьютерного или бланочного тестирования, контрольных опросов, контрольных работ (индивидуальных домашних заданий), защиты отчетов по лабораторным работам, рефератов, эссе и т.д.

Рубежный контроль по дисциплине проводится на следующей неделе после прохождения модуля дисциплины, а промежуточный – во время каждого контрольного мероприятия внутри модулей дисциплины;

- межсессионная аттестация, единовременное подведение итогов текущей успеваемости не менее одного раза в семестр по всем дисциплинам для каждого направления подготовки (специальности), курса, группы;

- контроль остаточных знаний.

## **2.1. Текущий контроль усвоения материала**

Текущий контроль усвоения материала в форме собеседования или индивидуального задания проводится по каждой теме. Результаты по 4-балльной шкале оценивания заносятся в книжку преподавателя и учитываются в виде интегральной оценки при проведении промежуточной аттестации.

**Опрос для оценки усвоения материала предыдущих практических занятий**

**Типовые вопросы для собеседования по теме:**

1. Что такое общение, коммуникация?
2. В чем специфика делового общения?
3. Можно ли отождествлять понятие "общение" и "коммуникация"?
4. Какова структура общения?
5. Сущность перцептивной стороны общения
6. Что такое "эффекты социальной перцепции"?
7. Каковы механизмы социальной перцепции?
8. Структура коммуникативного процесса?
9. Структура и виды невербального поведения общения.
10. В чем причина потерь и искажений информации?
11. Понятие и виды обратной связи.
12. Стандарты делового языка в речи специалиста.
13. Критика в практике деловой коммуникации
14. Формы делового общения
15. Каковы основные этапы, виды и формы делового взаимодействия?
16. В чем специфика управления проектной работой в команде?
17. Каковы причины возникновения конфликтов в деловой сфере?
18. В чем заключается проблема понимания в межкультурной коммуникации?

Перечень типовых индивидуальных заданий представлен в приложении 1.

## 2.2. Рубежный контроль

Рубежный контроль для комплексного оценивания усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных владений (табл. 1.1) проводится в форме тестирования.

Согласно РПД запланировано 4 рубежных тестирования после освоения студентами учебных модулей дисциплины.

Первое тестирование по модулю 1 «Представление о деловых коммуникациях и деловом общении»;

второе тестирование – по модулю 2 «Специфика перцептивной и коммуникативной сторон общения»;

третье тестирование - по модулю 3 «Интерактивная сторона общения»

четвертое тестирование - по модулю 4 «Особенности межкультурных коммуникаций»

Темы дисциплины разделены на модули следующим образом:

Модуль 1. «Представление о деловых коммуникациях и деловом общении»

1. Представление о деловых коммуникациях
2. Общение как социально-психологический механизм

Модуль 2. «Специфика перцептивной и коммуникативной сторон общения».

1. Социальное восприятие как аспект делового
2. Коммуникация как обмен информацией.
3. Письменные формы деловые коммуникации

Модуль 3. "Интерактивная сторона общения"

1. Устные формы делового общения (деловая беседа, публичные выступления, презентации)
2. Взаимодействие как аспект делового общения
3. Взаимодействие в ходе реализации проектной деятельности

Модуль 4. "Особенности межкультурных коммуникаций"

1. Конфликт в деловой коммуникации
2. Особенности межкультурных коммуникаций в многонациональных коллективах (организациях).

### ***Типовые задания первого тестирования***

1. Вид общения направленный на реализацию деловых интересов (31)

- а) педагогическое
- б) духовное
- в) деловое
- г) дружеское

2. Фактор, мешающий правильно воспринимать людей и заключающийся в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности распространяется на весь образ человека (33, 34).

- а) эффект проецирования;
- б) наличие стереотипа;
- в) наличие установки;
- г) наличие предрассудков;
- д) эффект «ореола».

3. Дополни высказывание

«Перцептивная сторона общения обозначает...» (31)

---

---

5. Опишите невербальное поведение, изображенное на картинке, и дайте ему психологическое толкование (т.е. что это может означать) (У2, В1, В3)



**Типовые задания второго тестирования:**

1. В структуру коммуникативного процесса включены ..... элементы (перечислите) (33, 34)

---

2. Какой коммуникативный барьер проявляется в следующей ситуации (В3).

" Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!» "

- а) семантический барьер;
- б) стилистический барьер;
- в) логический барьер.

3. Установи соответствие (У2):

1. «рефлексивное» слушание	А. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями
2. «нерефлексивное» слушание	Б. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим

**Типовые задания третьего тестирования**

1. Дайте определение понятию «деловая беседа» (31)

---

2. Выделите факторы, определяющие успех делового разговора (может быть несколько вариантов ответов) (32, У1, У3, У4):

- а. умения устанавливать доверительный контакт с собеседником
- б. понимания языка жестов
- в. красивого почерка
- г. понимания языка мимики

3. В каких случаях необходимо проведение делового совещания ( В2):



- а. когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы , требующие обсуждения;
- б. когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний;
- в. когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы.

**Типовые задания четвертого тестирования**

1. Конфликтная ситуация это (31):

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

2. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» это (32):

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

3. На какие специфические особенности подготовки переговорного процесса стоит обратить внимание при планировании переговоров с английской делегацией (У1, У4, В2. В4)

---



---



---

**2.2.1. Шкала и критерии оценки результатов рубежного тестирования**

Оценка	Критерии оценивания
5	Студент дал правильные ответы на 100%-85% вопросов теста
4	Студент дал правильные ответы на 84%-65% вопросов теста
3	Студент дал правильные ответы на 64%-50% вопросов теста
2	Студент дал меньше 49% правильных ответов на вопросы теста

**2.3. Промежуточная аттестация (итоговый контроль)**

Допуск к промежуточной аттестации осуществляется по результатам текущего и рубежного контроля. Условиями допуска являются успешная сдача всех практических работ и положительная интегральная оценка по результатам текущего и рубежного контроля.

**2.3.1. Процедура промежуточной аттестации без дополнительного аттестационного испытания**

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета и дифференцированного зачета.

Зачет и дифференцированный зачет по дисциплине основывается на результатах выполнения предыдущих индивидуальных заданий студента по данной дисциплине и контрольных работ.

Критерии выведения итоговой оценки за компоненты компетенций при

проведении промежуточной аттестации в виде зачета и дифференцированного зачета приведены в общей части ФОС образовательной программы.

### **2.3.2. Процедура промежуточной аттестации с проведением аттестационного испытания**

В отдельных случаях (например, в случае переаттестации дисциплины) промежуточная аттестация в виде зачета и дифференцированного зачета по дисциплине может проводиться с проведением аттестационного испытания по билетам. Билет содержит теоретические вопросы (ТВ) для проверки усвоенных знаний, практические задания (ПЗ) для проверки освоенных умений и комплексные задания (КЗ) для контроля уровня приобретенных владений всех заявленных компетенций.

Билет формируется таким образом, чтобы в него попали вопросы и практические задания, контролируемые уровень сформированности всех заявленных компетенций.

### **2.3.3. Типовые вопросы и задания для зачета по дисциплине**

#### **Типовые вопросы для контроля усвоенных знаний:**

1. Какова специфика делового общения / коммуникации. (З.1)
2. Какие социально-психологические особенности характеризуют личность как субъект и объект познания. (З.3)
3. Самопрезентация и имидж делового человека как фактор эффективного делового общения (З.4)

#### **Типовые вопросы и практические задания для контроля освоенных умений:**

1. Описать процесс познания индивидуально-психологических характеристик личности собеседника. Как строится первое впечатление? (У.2)
2. Раскрыть психологические механизмы / приемы аттракции на продуктивность коммуникации (У.2)
3. Перечислить сходства и различия, характеризующие вербальный и невербальный языки общения? (У.2)

#### **Типовые комплексные задания для контроля приобретенных владений:**

1. Составить инструкцию, регламентирующую ход действий преодоления коммуникативных барьеров в процессе деловой беседы. (В.1)
2. Написать пример одного из видов деловых документов (письмо-поздравление коллеге, письмо-оповещение клиентам, служебная записка, визитная карточка), с учетом существующих требований деловой письменной коммуникации (В.3)
3. Составить инструкцию формирования профессионального имиджа специалиста для выпускника вашего направления (В.4)

### **2.3.4. Шкалы оценивания результатов обучения на зачете**

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов *знать, уметь, владеть* заявленных компетенций проводится по 4-х балльной шкале оценивания.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче зачета для компонентов *знать, уметь и владеть* приведены в общей части ФОС образовательной программы.

### **2.3.5. Типовые вопросы и задания для дифференцированного зачета по дисциплине**

#### **Типовые вопросы для контроля усвоенных знаний:**

1. В чем специфика деловых коммуникаций / общения с представителями разных культур.(З.1)
2. Какие факторы необходимо учитывать, для повышения эффективности работы команды при выстраивании в деловых коммуникаций (З.2)
3. Какие методы получения информации можно использовать для знакомства с индивидуально-психологическими особенностями личности (З.3)
4. Какие индивидуально- психологические особенности личности важны в вашей профессиональной деятельности? (З.4)

#### **Типовые вопросы и практические задания для контроля освоенных умений:**

1. Дать характеристику этапам переговорного процесса (У.1)
2. Обосновать при каких условиях процесс передачи вербальной информации становится более эффективным (У.2)
3. Описать этапы подготовки проектной работы (У.3)
4. Выразить своё мнение относительно необходимости умения общаться для профессиональной карьеры (У.4)

#### **Типовые комплексные задания для контроля приобретенных владений:**

1. Перечислить основные ошибки спора. Охарактеризуйте их и укажите пути их преодоления. Выделите правила, которых следует придерживаться во время спора, чтобы он был конструктивным. (В.1)
2. Разработать алгоритм действий в конфликтной ситуации делового общения. (В.2)
3. Составить памятку (рекомендации) по подготовке публичного выступления (В.3)
4. Составить план действий по реализации проектной работы (В.4)

### **2.3.6. Шкалы оценивания результатов обучения на дифференцированном зачете**

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов *знать, уметь, владеть* заявленных компетенций проводится по 4-х балльной шкале оценивания.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче дифференцированного зачета для компонентов *знать, уметь и владеть* приведены в общей части ФОС образовательной программы.

## **3. Критерии оценивания уровня сформированности компонентов и компетенций**

### **3.1. Оценка уровня сформированности компонентов компетенций**

При оценке уровня сформированности компетенций в рамках выборочного контроля при зачете считается, что *полученная оценка за компонент проверяемой в*

*билете компетенции обобщается на соответствующий компонент всех компетенций, формируемых в рамках данной учебной дисциплины.*

Общая оценка уровня сформированности всех компетенций проводится путем агрегирования оценок, полученных студентом за каждый компонент формируемых компетенций, с учетом результатов текущего и рубежного контроля в виде интегральной оценки по 4-х балльной шкале. Все результаты контроля заносятся в оценочный лист и заполняются преподавателем по итогам промежуточной аттестации.

Форма оценочного листа и требования к его заполнению приведены в общей части ФОС образовательной программы.

При формировании итоговой оценки промежуточной аттестации в виде зачета используются типовые критерии, приведенные в общей части ФОС образовательной программы.

## Приложение 1.

### **Типовые индивидуальные задания**

1. Составление психологического портрета личности по результатам наблюдения (З.3, З.4, У.3, В.1)
2. Составление пакета деловых документов (деловое письмо, служебная записка, резюме, визитная карточка, аннотация) (З.2, З.4, У.2, В.3)
3. Разработка проектной работы (темы согласовываются с преподавателем) (З.1, З.2, У.1, У.2, У.3, В.1, В.2)
4. Анализ конфликта и подготовка организационно-управленческого решения, учитывающего основные приёмы и техники эффективного общения в конфликтной ситуации (З.1, З.2, У.4, В.4)

### **Критерии оценки индивидуальных заданий**

**Оценка «пять» ставится, если студент правильно выполнил индивидуальное задание. Показал отличное владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы.**

**Оценка «четыре» ставится, если студент выполнил индивидуальное задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов.**

**Оценка «три» ставится, если студент выполнил индивидуальное задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы был допущен ряд неточностей.**

**Оценка «два» ставится, если при выполнении индивидуального задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.**

*При ответах на дополнительные вопросы на защите было допущено множество неточностей.*