

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2019 14:21:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bfff679172803da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное образовательное учреждение высшего образования Московской области
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБЛАСТНОЙ УНИВЕРСИТЕТ
(МГОУ)

Факультет русской филологии
Кафедра культуры речи и риторики

Согласовано управлением организации и контроля качества образовательной деятельности

« 31 » нояб 2019 г.

Начальник управления _____
/М.А. Миненкова /

Одобрено учебно-методическим советом

Протокол « 31 » нояб 2019 г. № 6

Председатель _____
/Д.Е. Суслин /



Рабочая программа дисциплины

Культура делового общения

Специальность

54.05.02 Живопись

Специализация:

Художник-живописец (станковая живопись)

Квалификация

Специалист

Форма обучения

очная

Согласовано _____ учебно-методической комиссией _____ историко-филологического института:	Рекомендовано кафедрой культуры речи и риторики
Протокол « 28 » <u>апрел</u> 2019 г. № _____	Протокол от « 17 » <u>апрел</u> 2019 г. № 9
Председатель УМКом _____ /О.Н. Шапарина /	Зав. кафедрой _____ И.С. Папуша /

Мытищи

2019



Автор-составитель:

Ирина Сергеевна Папуша,
доктор филологических наук,
заведующий кафедрой культуры речи и риторики

Рабочая программа дисциплины «Культура делового общения» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 54.05.02 – Живопись, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от 09.01.17, № 10

Дисциплина входит в Блок 1, базовую часть и является обязательной для изучения

Год начала подготовки 2018,2019



2 000001 478103

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Планируемые результаты обучения	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Объем и содержание дисциплины	7
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся.	10
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	13
6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	31
7. Методические указания по освоению дисциплины	32
8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине	32
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	33



1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Культура делового общения» является формирование профессиональных компетенций, развитие коммуникационных и психологических качеств; формирование представлений о специфике и особенностях культуры делового общения.

Результаты освоения ОП ВО определяются приобретаемыми выпускником МГОУ компетенциями, то есть способностью выпускника применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности. Компетенции выпускника по направлению подготовки специалистов непосредственно связаны с областью, объектами, видами и задачами профессиональной деятельности выпускника. Для успешной реализации этой задачи будущий выпускник должен получить в вузе научную базу речевой коммуникации, чтобы в дальнейшем видеть специфику отношений языка и общества, уметь анализировать различные языковые ситуации, владеть методикой анализа речевых ситуаций, анализировать языковые и экстралингвистические факторы, лежащие в основе различных изменений, происходящих в языке.

Главные задачи курса:

- заложить основы теоретических знаний по определению роли и значению культуры общения в деловых взаимоотношениях;
- формировать профессиональные навыки по применению эффективных средств общения, а также по устранению потенциальных и реальных барьеров общения;
- обучить студентов самостоятельному анализу техники делового общения в профессиональной деятельности

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

ОПК-6 – «знанием основ законодательства в области авторского права Российской Федерации, правовых и экономических основ творческой деятельности»

ПК-1 – «способностью формулировать средствами изобразительного средства, устно или письменно свой творческий замысел, аргументировано изложить идею авторского произведения и процесс его создания»

ПСК-1.19 – «способностью владеть в письменной и устной форме методиками формирования художественно-эстетических взглядов общества в области культуры и изобразительного искусства (станковая живопись)»

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Культура делового общения» входит в Блок 1, базовую часть. При формировании ее содержания учитывалась специфика профессиональной деятельности: необходимость установления коммуникативных контактов с людьми в различных ситуациях делового общения. Данный курс является важным звеном в профессиональной подготовке высококвалифицированного художника-живописца.

Содержание учебной дисциплины «Культура делового общения» ориентировано на интеграцию с такими дисциплинами, как «История», «Философия», «Правоведение», «Психология», «Педагогика», которые читаются параллельно и на удовлетворение индивидуальных запросов обучающихся; общеобразовательную, общекультурную составляющую при получении высшего образования; развитие личности обучающихся, их познавательных интересов, интеллектуальной и ценностно-смысловой сферы; развитие навыков самообразования и самопроектирования; углубление, расширение и систематизацию знаний в выбранной области научного знания или вида деятельности; совершенствование имеющегося и приобретение нового опыта познавательной деятельности, профессионального самоопределения обучающихся.

При отборе содержания учебной дисциплины «Культура делового общения» учитывались следующие принципы:

- основы психологии общения;
- виды и уровни общения, основные закономерности общения;
- особенности делового конструктивного общения; вербального и невербального;
- особенности техники слушания;
- анализ психологических ситуаций конструктивного и деструктивного поведения людей во время делового общения;
- развитие и совершенствование коммуникативных навыков разрешение конфликтных ситуаций;
- контроль своего самочувствия, владение своим эмоциональным состоянием.

Основой учебной дисциплины «Культура делового общения» являются:

- Основные закономерности процесса общения;
- Восприятие и познание людьми друг друга;
- Оптимизация процесса общения;
- Индивидуальное общение и работа с группой;
- Особенности делового общения в странах мира.

Содержание учебной дисциплины разработано с ориентацией на профиль профессионального образования, в рамках которого студенты осваивают профессию, что выражается в содержании обучения, количестве часов, выделяемых на изучение тем программы, объёме и характере практических занятий, вида внеаудиторной самостоятельной работы студентов. Неотъемлемой частью образовательного процесса являются выполнение обучающимися практических заданий, деловых игр, тестирования, ролевого

обыгрывания ситуаций, подготовка рефератов (докладов). Методическая направленность занятий на диалогическую технологию позволяет обеспечить коммуникативную и культурологическую подготовку студентов к эффективному, бесконфликтному, грамотному деловому общению в микро- и макросреде организации, усвоению правил письменных форм делового общения и деловой переписки. При организации занятий по дисциплине «Культура делового общения», используются различные виды деятельности обучающихся на уроке: работа в парах постоянного и сменного состава; индивидуальная работа, работа с учебником, беседы, лекции, игры, практические работы и т.д. Изучение культуры делового общения завершается подведением итогов в форме зачета в рамках промежуточной аттестации студентов.

3. ОБЪЁМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	Форма обучения
	Очная
Объем дисциплины в зачетных единицах	2
Объем дисциплины в часах	72
Контактная работа:	36.2
Лекции	12
Практические занятия	24
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	0.2
Зачет	0.2
Самостоятельная работа	28
Контроль	7.8

Форма промежуточной аттестации - зачет в 1 семестре

3.2. Содержание дисциплины

По очной форме обучения

Наименование разделов (тем) дисциплины с кратким содержанием	Кол-во часов	
	Лекции	Практические занятия
Раздел 1. Значение культуры делового общения в системе деловой активности.		
Тема 1. Культура делового общения как элемент организационной культуры и как условие делового успеха. Психологические, социальные, этические, правовые, экономические, организационные, физиологические факторы делового общения. Взаимосвязь имиджа, репутации и делового	2	



общения. Деловое общение и карьера. Субъекты делового общения. Предмет и цель делового общения		
Тема 2. Формирование имиджа человека. Факторы, влияющие на формирование имиджа. Этапы формирования собственного имиджа. Внешний вид делового человека. Стиль мышления и манера поведения. Внешний вид. Деловой стиль в одежде для женщин и мужчин. Визитная карточка – важное средство, облегчающее деловое общение. Оформление визитной карточки. Рекомендации по обмену визитными карточками.		2
Раздел 2. Основные закономерности процесса общения		
Тема 3. Общение как форма взаимодействия. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния. Речь как составной элемент общей культуры. Культура речи, ее функции. Виды общения. Уровни общения. Вербальное общение. Невербальное общение. Принципы делового этикета	2	2
Тема 4. Общение как социальный процесс. Стороны общения. Перцептивная сторона общения. Восприятие на уровне межличностного и межгруппового общения. Рефлексивное общение. Понимание и принятие партнера в процессе общения. Каузальная атрибуция. Ошибка атрибуции в общении. Проекция и <u>индентификации</u> , стереотипы, предрассудки и дискриминация. Возможности самоподачи. Имидж и репутация делового человека. Коммуникативная сторона общения. Основные барьеры коммуникации. Интерактивная сторона общения. Типы взаимодействий по К. Томасу, М. Веберу, Э. Берну и др.		2
Раздел 3. Средства, формы, барьеры делового общения		
Тема 5. Вербальные средства. Паралингвистические и экстралингвистические средства общения. Невербальные средства общения. Жесты, мимика, пантомимика, их значение в деловом общении. Технические средства общения. Внешние атрибуты как средство общения.	2	2
Тема 6. Межличностные и служебные уровни делового общения. Деловая беседа. Структура деловой беседы при ориентации на успех. Аргументация и контраргументация. Переговоры. Обсуждение и дискуссия как промежуточные формы делового общения. Деловой спор. Достоинства спора и основные недостатки. Типология участников дискуссии. Конфликты в работе и формы их проявления. Основные способы урегулирования деловых конфликтов и споров.	2	2
Тема 7. Определение видов деловых писем. Коммерческие и функциональные письма. Учет особенностей и основные правила оформления деловых писем. Письмо-предложение. Рекламные письма. Информационное письмо. Письма-извещения и письма-уведомления. Сопроводительное письмо. Письма-рекламации или письма-претензии. Письмо с предложением о сотрудничестве. Требования к бумаге и конверту. Электронная почта. Основные понятия, на которых построена система электронной почты. Компьютер в общении. Электронная переписка. Правила деловой переписки при		2

составлении электронных писем. Преимущество электронной почты по сравнению с традиционной.		
Тема 8. Требования, предъявляемые к телефонному разговору. Компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему – основа успешного проведения делового телефонного разговора. Основные элементы композиции разговора по телефону. Звонки по домашнему телефону деловым партнерам. Диктофон, видеоаппаратура, радио, телевидение. Роль Интернета в современном деловом общении.		2
Тема 9. Барьеры в деловом общении. Пространственные барьеры. Временные барьеры. Эргономические барьеры. Физиологические барьеры. Психологические барьеры. Социальные барьеры. Правовые барьеры. Лингвистические барьеры. Этнокультурные барьеры. Атрибутивные барьеры		2
Раздел 4. Техника и этика делового общения		
Тема 10. Техника публичного выступления. Техника ведения переговоров. Техника ведения спора. Методы аргументации в споре. Спор без правил. Техника общения в условиях конфликтных взаимоотношений. Психологическое и позиционное давление в конфликте. «Запрещённые» приёмы для участников конфликта. Способы манипуляции в деловом общении. Многоходовые комбинации.	2	2
Тема 11. Организация встречи официальных лиц с представителями прессы, радио и телевидения. Пресс-конференция. Представление перед заинтересованной аудиторией новой или модифицированной продукции, услуги, идеи в сочетании с представлением ее создателей. Правила проведения презентации. Прием-собрание приглашенных лиц (официальных) в честь кого-нибудь или чего-нибудь. Правила присутствия на официальном приеме. Практическое занятие.		2
Тема 12. Этические нормы в деловом общении. Сложности этического ведения бизнеса. Соблюдение нравственных критериев в трудовых отношениях. Основные формы нарушения этических правил в деловом общении. Взятничество и коммерческий подкуп. Коррупция. Обман и мошенничество. Правила этикета. Деловая (хозяйственная) этика - один из стержневых элементов культуры цивилизованного предпринимательства. Деловой этикет и толерантность.	2	2
Тема 13. Культурные ценности разных стран. Особенности национального характера, изучение культурных ценностей разных стран, необходимость повышения общекультурного уровня. Наиболее распространенные точки зрения за рубежом о правилах поведения. Правила поведения за рубежом. Необходимость знания национальных законов и традиций, местных нравов и обычаев. Вежливость иностранного гостя – в уважении страны и культуры народа. Сравнительный анализ норм общения. Европейские нормы общения. Особенности общения в США и Канаде. Элементы китайской, японской, корейской культур общения. Арабские нормы общения		2
Итого:	12	24



4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Количество часов	Формы самостоятельной работы	Методическое обеспечение	Формы отчетности
Виды общения	Цели, функции, виды и уровни общения. Общение как обмен информацией. Общение как межличностное взаимодействие. Общение как понимание людьми друг друга	6	Реферирование, конспект литературы	Литература по основному и дополнительному списку	Подбор и обзор литературы. Конспект
Основные закономерности процесса общения	Техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. Правила свободного общения с людьми, выслушивания их, аргументирования своей точки зрения. Приёмы создания атмосферы доброжелательности в процессе общения. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6	Реферирование, конспект литературы	Литература по основному списку	Конспект Реферат
Восприятие и познание людьми друг друга	Виды социальных взаимодействий. Ролевое взаимодействие. Возникновение психологических	4	Подготовка доклада	Литература по основному списку	Доклад (выступление)

	барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия. Методы психологического влияния в процессе общения. Определение стиля взаимодействия. Определение собственного стиля делового общения. Исследование нравственной культуры личности. Оценка этикета делового общения по телефону				
Оптимизация процесса общения	Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Активные методы повышения коммуникативной компетентности. Применение навыков компетентного	4	Реферирование, конспект литературы	Литература по основному списку	Конспект



	общения при трудоустройстве . Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении.				
Деловое общение тет-а-тет	Методика преодоления стереотипов делового поведения. Управление собой как фактор эффективного делового общения. Анализ личной эффективности и вероятных ошибок в действиях и поведении, выявление своих сильных сторон и ограничений. Искусство нравиться людям: как создать выгодное первое впечатление; имидж успешного человека; умение развивать и подавать свои достоинства; управление своими эмоциями и их проявлениями в общении; обретение уверенности; развитие коммуникабельности. Искусство вести диалог. Факторы успеха деловой беседы. Особенности	4	Реферирование литературы Работа с использованием мультимедийных источников, Интернета	Литература по основному и дополнительному списку	Подбор и обзор литературы. Конспект. Мультимедийная презентация

	контакта «тет-а-тет»				
Публичное выступление	Составление и редактирование текста выступления. Структурирование и логичность выступления. Учет состояния аудитории и обстановки. Способы привлечения и удержания внимания. Различные стили работы с разными аудиториями, установление контакта с аудиторией. Имидж выступающего. Основные ошибки выступления.	4	Реферирование литературы Работа с использованием мультимедийных источников, Интернета	Литература по основному и дополнительному списку. Электронные учебно-методические комплексы библиотеки	Подбор и обзор литературы. Конспект. Мультимедийная презентация
Итого		28			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
ОПК-6 – «знанием основ законодательства в области авторского права Российской Федерации, правовых и экономических основ творческой деятельности»	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
ПК-1 – «способностью формулировать средствами изобразительного средства, устно или письменно свой творческий замысел, аргументировано изложить идею авторского произведения и процесс его создания»	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
ПСК-1.19 – «способностью владеть в письменной и устной форме методиками формирования художественно-эстетических взглядов общества в	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

области культуры и изобразительного искусства (станковая живопись)»	
---	--

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

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
ОПК-6	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	Знать: основы законодательства в области авторского права Российской Федерации, правовых и экономических основ творческой деятельности» Уметь: использовать основы законодательства в области авторского права Российской Федерации, правовых и экономических основ творческой деятельности» Владеть: основами законодательства в области авторского права Российской Федерации, правовых и экономических основ творческой деятельности»	Текущий контроль: посещение занятий, контроль практических занятий, проверка конспектов, тестирование, устный опрос, презентация реферата, сообщения, презентация доклада. Промежуточная аттестация: зачет	41-60
	Продвинутый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	Знать: основы законодательства в области авторского права Российской Федерации, правовых и экономических основ творческой деятельности»	Текущий контроль: посещение занятий, контроль практических занятий, проверка конспектов,	61-100



			Уметь: использовать основы законодательства в области авторского права Российской Федерации, правовых и экономических основ творческой деятельности» Владеть: основами законодательства в области авторского права Российской Федерации, правовых и экономических основ творческой деятельности»	тестирование, устный опрос, презентация реферата, сообщения, презентация доклада. Промежуточная аттестация: зачет	
ПК-1	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	Знать: основные понятия речевой коммуникации; виды речевой деятельности; стили ораторского выступления. Уметь: ориентироваться в различных речевых ситуациях, учитывать, кто, кому, что, с какой целью, где и когда говорит (пишет); адекватно реализовывать свои коммуникативные намерения; планировать и осуществлять устное речевое высказывание Владеть: жанрами устной речи, необходимыми для свободного общения в процессе трудовой деятельности: вести деловую беседу,	Текущий контроль: посещение занятий, контроль практических занятий, проверка конспектов, тестирование, устный опрос, презентация реферата, сообщения, презентация доклада. Промежуточная аттестация: зачет	41-60



			обмениваться информацией, давать оценку; вести дискуссию и участвовать в ней; выступать на собраниях с отчетами, докладами, критическими замечаниями и предложениями		
	Продвинутый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	Знать: основные понятия речевой коммуникации; виды речевой деятельности; стили ораторского выступления. Уметь: ориентироваться в различных речевых ситуациях, учитывать, кто, кому, что, с какой целью, где и когда говорит (пишет); адекватно реализовывать свои коммуникативные намерения; планировать и осуществлять устное речевое высказывание. Владеть: жанрами устной речи, необходимыми для свободного общения в процессе трудовой деятельности: вести деловую беседу, обмениваться информацией, давать оценку; вести дискуссию и участвовать в ней; выступать на собраниях с отчетами,	Текущий контроль: посещение занятий, контроль практических занятий, проверка конспектов, тестирование, устный опрос, презентация реферата, сообщения, презентация доклада. Промежуточная аттестация: зачет	61-100



			докладами, критическими замечаниями и предложениями.		
ПСК-1.19	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятель ная работа	Знать: основные принципы работы с рефератом, статьей, аннотацией. Уметь: составлять план деловой беседы, дискуссии, выступления, подбирать материал и разрабатывать текст с учетом правил риторики Владеть: жанрами устной речи, необходимыми для свободного общения в процессе трудовой деятельности.	Текущий контроль: посещение занятий, контроль практических занятий, проверка конспектов, тестирование, устный опрос, презентация реферата, сообщения, презентация доклада. Промежуточн ая аттестация: зачет	41-60
	Продвинутый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятель ная работа	Знать: основные понятия речевой коммуникации; виды речевой деятельности; стили ораторского выступления. Уметь: структурировать и анализировать тексты деловых бесед, презентаций, дискуссий и т.п. Владеть: навыками познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых познавательных задач и средств их	Текущий контроль: посещение занятий, контроль практических занятий, проверка конспектов, тестирование, устный опрос, презентация реферата, сообщения, презентация доклада. Промежуточн ая аттестация: зачет	61-100



			достижения		
--	--	--	------------	--	--

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

Темы рефератов и докладов

1. Деловое общение как системно-интегративная деятельность.
2. Эмоционально-волевая саморегуляция и самосовершенствование искусстве коммуникативной самоорганизации.
3. Коммуникативная компетентность как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.
4. Невербальные средства общения.
5. Нейро-психологическое программирование и синтоническая модель общения.
6. Фильтры «Я - слушания» в общении.
7. Знаки внимания при общении.
8. Эмпатия, рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга при общении.
9. Обратная связь и её значение при общении.
10. Трансактный анализ общения.
11. «Я - высказывания» и «Ты - высказывания» как способы самовыражения.
12. Деловые дискуссии и их психологические особенности.
13. Публичные выступления и их психологические особенности.
14. Психологические закономерности ведения деловой беседы.
15. Психологические особенности ведения переговоров.
16. Деловые совещания.
17. Средства и методы психологического воздействия при общении.
18. Типичные трудности и техника межличностного общения.

Примеры тестов по дисциплине «Культура делового общения»:

Вариант 1

Тест 1.

В каких предложениях есть тавтология?

1. Управленцы комбината показали, что они плохо управляют производством.
2. Сапожник трудился целый день, сапожничая даже в обеденный перерыв.
3. Трудовые будни — праздники для нас.
4. Магазин продает игрушки местного завода игрушек



Тест 2.

В каких словосочетаниях есть речевая ошибка?

1. Сильная дружба.
2. Повесить выпуск изделий.
3. Уделять внимание.
4. Уделять значение.

Тест 3.

В каких предложениях есть слова, употреблённые без учёта их значений?

1. Для Маши был предназначен учитель.
2. Выражение лиц людей было прискорбным.
3. Все слушали его с внимательностью.
4. Наконец-то обнаружены остатки царской семьи.
5. В длинные просторы Арктики отправился ледокол.
6. Ребята стали делать костры на берегу реки.
7. Мы выражаем к бурлакам чувство сострадания.

Тест 4.

В каких предложениях есть синонимы?

1. Орфография этой записки далека от норм правописания.
2. Служба пограничника тяжела и опасна.
3. Новобранцу выделили какую-то клячу, которую боевым конем и назвать невозможно.
4. Ловкий и бесстрашный, Метелица уже был в седле.

Тест 5.

В каких предложениях есть антонимические пары?

1. Дорога уже не казалась бесконечным путем в неизвестное.
2. Осенью он вздыхает о весне, зимой – о лете.
3. Форма спортсменов выдержана в красных и черных тонах.
4. Говорят, что ненависть и любовь – две стороны одной медали.

Тест 6.

Укажите, какие значения соответствуют приведенным образным выражениям:

1. Дон Жуан – Сложное, запутанное дело.
2. Троянский конь – Неудержимый, громкий смех.
3. Настоящий Квазимодо – Уродливый, безобразный.
4. Петь дифирамбы – Ловелас, распутник, волокита.
5. Гордиев узел – Нависшая, угрожающая опасность.
6. Перейти Рубикон – Мерка, под которую насильственно подгоняют что-то.
7. Пиррова победа – Сомнительная, не оправдывающая понесенных жертв, победа.
8. Дамоклов меч – Восхвалять, прославлять.



9. Прокрустово ложе – Коварные дары, несущие гибель тем, кто их получает.

10. Гомерический смех – Совершить решительный поступок.

Тест 7.

В каких предложениях имеется метафора или метонимия?

1. Отец сделался серьезным и заговорил стальным голосом.
2. Не обращая внимания на очередь, голубой берет пробился к кассе.
3. В маленьком домике на подоконнике стояли цветы, а из трубы его шел черный дым.
4. Горит восток зарею новой.

Тест 8.

В каких предложениях есть перифраза?

1. В этот день мы выражаем признательность тем, кто стоит на страже нашего здоровья – людям в белых халатах.
2. Несколько человек в белых халатах сидели за приборами.
3. Будьте осторожны с огнем в лесу, и зеленый друг оплати вам за это сполна.
4. Книга – источник знаний.

Тест 9.

Определите, к какому типу речи относится данный текст:

В древности на этом месте был лес, по опушке которого текла река. Здесь и выбрали себе поляну для жилья беглые крестьяне, построив единственную избушку. В скором времени к ним присоединились другие беглецы, и вот уже возникла деревня. Близость судоходной реки и большое количество пригодного для построек леса привели к тому, что деревня быстро росла и уже в 18 веке стала городом.

1. Описание.
2. Повествование.
3. Рассуждение.

Тест 10.

Укажите, кто ведет переговоры:

1. руководитель делегации;
2. самый старший член делегации;
3. специально подготовленный для этих целей сотрудник;
4. все ответы верны.

Тест 11.

Переговоры, как правило, ведутся:

1. в отдельной, специально подготовленной комнате;
2. в кабинете директора;
3. в любом служебном кабинете;
4. все ответы верны.



Тест 12.

Во внешней программе пребывания делегации указываются только:

1. мероприятие и дата;
2. лица, ответственные за прием;
3. лица, ответственные за проведение мероприятий;
4. лица, ответственные за сопровождение.

Тест 13.

Речевое воздействие есть проявление ... функции языка

1. эстетической;
2. фатической;
3. метаязыковой;
4. регулятивной.

Вариант 2

Тест 1.

Тот, кто осуществляет воздействие на собеседника при помощи речи, называется:

1. адресантом;
2. субъектом речевого воздействия;
3. объектом речевого воздействия;
4. реципиентом.

Тест 2.

Деятельностный подход к речевому воздействию проявляется в том, что

1. не учитываются экстралингвистические факторы;
2. рассматривается этимология слов и выражений;
3. не учитываются мотивы и намерения говорящих;
4. речь оценивается с точки зрения достижения говорящим коммуникативной цели.

Тест 3.

Моя соседка по даче, деревенская жительница, заметив у нас на участке молодые клёны, посоветовала: «*Ты клёны-то выдери! Клён – это сорняк!*». А для меня клён – это зелёное насаждение, украшающее участок! Выходит, что *сорняк* – понятие ...

Тест 4.

Сравните приведенное ниже предложение и один из вариантов его сокращенной записи. Найдите ошибку, допущенную при сокращении слова.

«Дискуссия представляет собой последовательную серию высказываний ее участников относительно одного и того же предмета, что обеспечивает необходимую связность обсуждения».



Дискуссия – последоват. серия высказ-ий ее уч-ков об одном предмете, что обеспеч-ет необход. связность обсуждения.

1. уч-ков
2. высказ-ий
3. обеспеч-ет
4. последоват.

Тест 5.

Ниже приведена вступительная часть речи. Выберите правильный вариант ее реферативного изложения.

«Вряд ли есть необходимость говорить о том, какая это для меня большая честь, что мне предоставили эту высокую трибуну на несколько минут»

1. Оратор выразил благодарность за предоставленную возможность выступить.
2. Оратор сказал о том, что для него большая честь – выступление с этой трибуны.
3. Оратор высоко оценил предоставленную ему возможность выступить.
4. Для оратора большая честь – выступление с этой трибуны.

Тест 6.

Ниже приведен фрагмент поздравительной речи. Выберите правильный вариант его реферативного изложения.

«Позвольте добавить свои поздравления к многочисленным поздравлениям, которые Вы уже получили по случаю дня рождения»

1. Оратор сказал, что присоединяется к многочисленным поздравлениям.
2. Оратор попросил разрешения добавить свои поздравления к многочисленным поздравлениям.
3. Оратор присоединился к многочисленным поздравлениям.
4. Оратор поздравил юбиляра.

Тест 7.

Ниже приведен фрагмент заключения речи. Выберите правильный вариант его реферативного изложения.

«Завершая эту встречу, я с чувством полного удовлетворения подчеркиваю, что встреча была конструктивной и результативной, и хочу поблагодарить участников и руководство, сделавших эту встречу возможной»

1. Оратор выразил удовлетворение итогами встречи, высоко оценив их, и поблагодарил ее участников и руководство.
2. Оратор с чувством удовлетворения подчеркнул, что встреча была конструктивной, и поблагодарил ее участников и руководство.
3. Оратор высоко оценил итоги встречи и поблагодарил ее участников и руководство.

- Оратор сказал, что удовлетворен итогами встречи, и поблагодарил ее участников и руководство.

Тест 8.

Абзац – это единица членения текста:

- семантико-структурная;
- семантико-синтаксическая;
- композиционно-стилистическая.

Тест 9.

Функционально-смысловой тип речи (описание, повествование, рассуждение) – это ...

Тест 10.

Рассуждение как ФСТР реализует:

- доказательства, объяснения, сообщения выводного характера и т.п.;
- характеристики признаков объекта;
- представление о развитии событий, их последовательности.

Тест 11.

Единство темы проявляется:

- в регулярной повторяемости ключевых слов;
- через синонимизацию ключевых слов;
- через повторную номинацию.

Тест 12.

Информативные высказывания не содержат:

- аргументации;
- воздействия;
- анализа.

Тест 13.

Слово «текст» (лат. textus) означает:

- коммуникация;
- знаковая последовательность;
- сплетение, соединение.

Примерный перечень вопросов для зачёта

- Речевое общение как форма социального бытия человека.
- Психологическая структура общения.
- Речевое общение и его виды и формы
- Деловая беседа как основная форма делового общения.
- Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
- Психологические приемы влияния на партнера.

7. Понятие переговоры.
8. Классификация переговоров Ч. Икле.
9. Функции переговоров.
10. Этапы переговоров.
11. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
12. Выслушивание партнера как психологический прием.
13. Формирование переговорного процесса.
14. Национальные стили ведения переговоров.
15. Понятие публичной речи.
16. Подготовка к публичному выступлению.
17. Начало выступления.
18. Условия завоевания, удержания внимания аудитории и завершения выступления.
19. Кинестические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
20. Проксемические особенности невербального общения.
21. Визуальный контакт.
22. Межнациональные различия невербального общения.
23. Электронные коммуникации.
24. Вспомогательные технические средства визуализации (наглядные пособия, раздаточные материалы, демонстрационные доски, стенды, плакаты, проецируемые материалы).
25. Понятие имидж.
26. Этикет и манеры поведения делового человека.
27. Внешний вид.
28. Тактика общения.
29. Важность работы со служебными документами – письменными видами делового общения.
30. Понятие «Служебный документ».
31. Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю.
32. Культура делового письма.
33. Понятие «делового письма».
34. Требования к деловому письму.
35. Понятие резюме и его составляющие.
36. Технология работы над письменной документацией: деловая корреспонденция, протокол, отчетность, справка.
37. Технология работы над письменной документацией: акт, договор, устав, положение, решение, указание, приказ, доверенность.
38. Этические нормы телефонного разговора.

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

Итоговая шкала оценивания включает «базовую», «сверхбазовую» и «вариативную» части.

Базовая часть -Пороговый уровень включает в себя оценённые в баллах различные виды работ специалиста, предусмотренные данной программой, выполнение которых даёт возможность набрать до 60 баллов и претендовать на положительную оценку на зачёте.

Сверхбазовая часть- Продвинутый уровень включает в себя оценённые в баллах все виды работ бакалавра, предусмотренные данной программой (в т.ч и работы базовой части). Выполнение всех видов работ даёт возможность набрать более 60 баллов и претендовать на высокую оценку на зачёте.

Вариативная часть -Ниже порогового уровня предусмотрена на тот случай, когда студент не набирает достаточное количество баллов.

Базовая часть(Пороговый уровень)			
<i>Вид контроля</i>	<i>Тема /форма аттестационной работы</i>	<i>Мин Кол-во баллов</i>	<i>Макс Кол-во баллов</i>
Контроль посещаемости	Посещение лекционных и семинарских занятий (по 1 баллу за занятие)	0	18
Контроль работы на занятиях	Контроль работы на практических занятиях (по 3 балла за занятие)	0	30
Контроль самостоятельной работы	Проверка конспектов (1 раз в семестр)	0	6
Рубежный контроль	Тестирование (по 0, 5 балла за выполненное задание)	0	6
Всего за семестр			60

Посещение каждого занятия оценивается в 1 балл и может быть оценено минимально – 0 (отсутствие) и максимально – 1 (присутствие).

Преподавание культуры делового общения предполагает следующие **формы учебной деятельности**: лекционный курс, практические занятия, самостоятельную работу, индивидуальную работу.

В **лекционном курсе** следует уделить внимание психологическим, социальным, этическим, правовым, экономическим, организационным, физиологическим факторам делового общения. Рассмотреть основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния и т.д. Рассмотреть вербальные и невербальные, паралингвистические и экстралингвистические средства делового общения.

В организации **практических занятий** основное внимание должно быть сосредоточено на отборе фактического материала по каждому пункту плана практического занятия. На практических занятиях отрабатываются умения и навыки делового общения. Группа при обсуждении заявленных вопросов должна прийти к какому-либо заключению и вынести итоговое решение. Преподаватель в этой структуре является таким же участником, может и должен задавать вопросы выступающим, участвовать в дискуссии, при этом преподаватель составляет задания, проверяет и комментирует их, чтобы

заявленные вопросы были раскрыты и обсуждены в течение определенного времени с учётом выделяемых на практические занятия аудиторных часов.

Контроль работы на практических занятиях предполагает оценку устных ответов на поставленные вопросы. Ответы можно оценивать по четырём важнейшим параметрам (каждый по 1 баллу): знание фактического материала по обсуждаемому вопросу; умение показывать причинно-следственные связи; владение дополнительной литературой; способность убедительно отстаивать свою точку зрения и уважительно вести дискуссию.

Процесс формирования компетенций учащихся не может быть полноценным без продуманной системы средств их измерения и оценивания. Наиболее эффективные средства измерения компетенций учащихся: рефераты, контрольная работа, тесты минимальной компетентности, конспекты.

Проверка **конспектов** практикуется с условием, что у каждого студента конспекты будут проверены один раз за время изучения дисциплины. Содержание конспекта оценивается от 0 до 6 баллов, в зависимости от уровня осмысления материала, предложенного студентам для самостоятельного изучения (высший – 6 баллов, высокий – 5 баллов, оптимальный – 4 балла, удовлетворительный – 3 балла, неудовлетворительный – 2 балла, низкий – 1 балл, отсутствие конспекта – 0 баллов).

Методические рекомендации к составлению конспекта

Конспектирование предполагает письменную фиксацию информации, в виде краткого изложения основного содержания научного текста. Целью конспектирования является составление записи, позволяющей студенту с нужной полнотой восстановить полученную из научного источника информацию. Эффективной формой является составление тезисного конспекта, представляющего собой кратко сформулированные основные мысли изучаемого материала. Основными требованиями к составлению конспекта является:

- запись выходных данных источника;
- соответствие представленного в конспекте материала основным положениям выбранного источника;
- чёткая формулировка основных мыслей источника;
- усвоение содержания законспектированного научного исследования.

Шкала оценивания конспекта

Уровни оценивания		Баллы
№	Содержание	
4	Ключевая идея статьи отражена в конспекте полностью, что показывает глубокое понимание содержания конспектируемого текста	6
3	Основная идея статьи показана, однако понимание ее вызывает сомнение	5
2	Идея ясна, но ее понимания автором нет, конспект сделан шаблонно.	4
1	Идея статьи с трудом проглядывается, отсутствует понимание ее автором, наличие ошибок в изложенном материале.	3-2
0	Идея статьи в конспекте не отражена.	0-1

Тестирование даёт возможность набрать до 10 баллов, исходя из оценки за каждый правильный ответ – 0, 5 балла). Тестирование проводится по мере

прохождения изучаемого курса. Комплект тестов разрабатывается преподавателем, ведущим дисциплину, и утверждается на заседании кафедры. При оценивании выполнения тестов следует учитывать, что поскольку тесты на компетентность чаще всего критериально-ориентированные (в качестве критерия рассматриваются знания, умения и компетенции, которые должны быть сформированы у ученика), то показателем уровня сформированности компетентности можно считать выполнение заданий теста на 60-70%. Проведение тестирования призвано закрепить результаты учебной работы и сформировать индивидуальную траекторию подготовки студентов к промежуточному контролю. В ходе тестирования осуществляется проверка знания обучающимися базовой терминологии, умение определять статус различных ситуаций делового общения.

Устный опрос – форма контроля, предполагающая групповое обсуждение под руководством преподавателя достаточно широкого круга проблем. Как форма контроля опрос позволяет преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов целой группы по данному разделу курса.

Шкала оценивания индивидуального собеседования и устного опроса

Критерии оценивания	Высокий	Оптимальный	Удовлетворит.	Неудовлетворит.
Уровень усвоения материала, предусмотренного программой	5	4	3	2
Умение выполнять задания, предусмотренные программой	5	4	3	2
Уровень знакомства с литературой, предусмотренной программой	5	4	3	2
Уровень знакомства с интернет-ресурсами, предусмотренными программой	5	4	3	2
Уровень раскрытия причинно-следственных связей	5	4	3	2
Уровень самостоятельности в формулировке выводов	5	4	3	2
Всего	5	4	3	0-2

Требования к индивидуальному собеседованию и опросу:

- овладение студентами навыком обобщения изученных тем лекционного курса и научной литературы;
- умение оперировать научными терминами и понятиями;
- умение аргументировать своё мнение, тем самым представлять глубину осознания и усвоения материала.

Сверхбазовая часть(Продвинутый уровень)			
Вид контроля	Тема /форма аттестационной работы	Мин Кол-во баллов	Макс Кол-во баллов
Контроль	Презентация реферата, сообщения	0	20



самостоятельной работы			
Контроль индивидуальной работы	Презентация доклада	0	20
Всего за семестр			40

Для оценивания интегрированных и практико-ориентированных заданий используются несколько критериев, оцениваемых в 10-15 баллов (0 – признак не сформирован, 1-5 балл – чётко не выражен, 6-10 балла – выражен чётко; 11-15 – критерии выполнения творчески переосмыслены студентом):

Шкала оценивания реферата, уровни оценивания:

Ключевая идея изученных статей отражена в реферате полностью, что показывает глубокое понимание содержания реферируемой статьи (12-15 баллов); основная идея статей показана, однако понимание её вызывает сомнение (10-11 баллов); реферат сделан шаблонно, без глубокого понимания поставленной проблемы (6-9 баллов); в реферируемом материале допущены фактические и смысловые ошибки (2-5 баллов); идея статей не отражена, реферат подменён конспектом (1 балл); работа не выполнена (0 баллов).

Шкала оценивания доклада, уровни оценивания:

Вид оцениваемой Деятельности	Уровни оценивания			
	Минимальный	Удовлетворит.	Оптимальный	Высокий
Формулирование представленной информации в виде проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и / или выводы необоснованны	Проблема раскрыта. Проведён анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и / или обоснованы студентом.	Проблема раскрыта полностью. Проведён анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы.
Предложение способа решения проблемы	Способ решения не представлен.	Информация не систематизирована. Не используются профессиональные термины	Информация систематизирована. Нарушены некоторые логические связи.	Способ решения представлен логично и последовательно. Использованы 5 и более профессиональных терминов.
Демонстрация способа решения проблемы	Не использованы современные технологии.	Технологии использованы частично	Используются технологии, но есть ошибки.	Информация продемонстрирована без ошибок, с использованием широкого спектра технических возможностей.
Всего баллов	0-1	2-3	4	5

Методические рекомендации к подготовке реферата и доклада

При написании реферата и / или доклада студенту необходимо:



а) отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования;

б) составить план реферата / доклада, в котором следует отразить: *введение*, в котором ставится цель и задачи исследования; *историю и теорию вопроса* (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); *основную часть работы*; *заключение*, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; *список литературы, лексикографических источников; приложение* (словник, картотека, таблицы, схемы и т. п.).

в) при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему ученых, выделить распространенный взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения;

г) если анализируется конкретный языковой материал, следует его отобрать из определенных источников, классифицировать по одному или нескольким признакам, описать классификацию, сделать выводы по проведенному анализу;

д) если реферат / доклад предполагает использование словарей, выписываются данные словарей, они сравниваются с данными собственных наблюдений, в заключение делаются выводы;

е) в заключении подводятся итоги исследования, освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса.

Самостоятельная работа предусматривает не только выполнение обязательных для всех домашних заданий к практическим занятиям и зачету, но и чтение дополнительной литературы, выполнение заданий исследовательского характера, привлечение различного рода словарей, справочников и т.п.. Индивидуальная работа должна учитывать различную степень профессиональной и общекультурной подготовки студентов, их отношение к предмету.

Контролируемая самостоятельная работа включается в план самостоятельной работы каждого студента в обязательном порядке. Студент, приступающий к изучению дисциплины, получает информацию обо всех формах самостоятельной работы по курсу с выделением обязательной и контролируемой самостоятельной работы.

Контроль над самостоятельной работой студентов осуществляется в виде: текущей работы с лекционным материалом, предусматривающей проработку конспекта лекций и учебной литературы; изучения материала, вынесенного на самостоятельную проработку; подбора и обзора литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме дисциплины; подготовки реферата.

Критерии оценивания самостоятельной работы:

- умение собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников (0-5 баллов);

- умение собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать практический материал для иллюстраций теоретических положений (0-5 баллов);

- умение самостоятельно решать проблему / задачу на основе изученных методов, приемов, технологий (0-5 баллов);
- умение ясно, четко, логично и грамотно излагать собственные размышления, делать умозаключения и выводы (0-5 баллов);
- умение пользоваться ресурсами глобальной сети (0-5 баллов);

Формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине (промежуточная аттестация) является зачёт (1 семестр). Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса.

Оценка «зачтено» выставляется обучающимся (за исключением переведенных на индивидуальное обучение) за успешную работу (подтвержденную положительными оценками или нужным количеством набранных баллов) в течение семестра на практических занятиях по их окончании после специального итогового собеседования.

Положительная оценка за зачёт по дисциплине выставляется обучающимся, переведённым на индивидуальное обучение, за выполнение соответствующего индивидуального графика.

Оценка «зачтено» по дисциплине выставляется при соблюдении следующих требований: всестороннее, систематическое, глубокое (или достаточно полное) знание учебно-программного материала; умение самостоятельно выполнять задания, предусмотренные программой (или допустившим незначительные погрешности в ответах на теоретические вопросы, в выполнении, но умеющим устранить эти погрешности с помощью преподавателя, что способствует формированию (развитию) у них соответствующих компетенций); наличие навыков применения полученных знаний в приобретаемой профессии; свободное (или достаточно полное) владение основной и дополнительной литературой и иной информацией, рекомендованной программой.

Оценка «не зачтено» по дисциплине выставляется за незнание значительной части программного материала; существенные ошибки в процессе изложения; неумение выделить существенное и сделать выводы; незнание или ошибочные определения понятий.

Самостоятельная работа студентов в процессе изучения дисциплины «Культура делового общения» предполагает работу с учебной и научной литературой; конспектирование научных источников; подготовку докладов и устных сообщений по результатам самостоятельного теоретического материала. Контроль преподавателем осуществляется в ходе беседы по темам, на индивидуальных консультациях; проверки краткого реферата или прослушивания доклада.

Выполнение любого практического и контрольного задания требует от студента знания теоретического материала, умения правильно излагать мысли с помощью кода.

В том случае, если студент набрал менее 40 баллов, он выбирает из ниже приведенной таблицы один или несколько видов работы.

Вариативная часть(Ниже порогового уровня)			
Форма аттестационной работы	Тема / форма аттестационной работы	Мин Кол-во баллов	Макс Кол-во баллов
Контрольная работа по одному из разделов курса	Анализ речевых ситуаций делового общения	0	10
Подготовка презентации	Презентация по выбранной заранее (в начале семестра) теме.	0	10
Написание теста по всему курсу	Тестирование (по 0,5 балла за выполненное задание)		10
Всего за семестр			30

Шкала оценивания презентации

Вид оцениваемой деятельности	Уровни оценивания			
	Минимальный	Удовлетворительный	Оптимальный	Высокий
Раскрытие проблемы	Проблема раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта полностью. Выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически связана. Не использованы профессиональные термины.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин	Представляемая информация не систематизирована и не последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов

Оформление	Не использованы технологии PowerPoint. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии PowerPoint частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии PowerPoint. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Баллы за каждый вид	2-0	5-3	9-6	10-7

Формой проверки теоретических знаний по изученному курсу является зачёт, который предполагает проверку и оценку знаний, умений и навыков студентов, полученных в результате освоения лекционного курса и усвоения учебного материала лабораторных занятий.

При оценке знаний на зачёте учитывается:

- степень усвоения теоретического и практического материала;
- уровень знакомства с терминологией;
- глубина освоения лекционного материала и научных исследований;
- умение сделать обобщающие выводы.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 192 с.

6.2. Дополнительная литература

1. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М. Издательский центр «Академия», 2010.
2. Деловое общение: учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и К, 2007 – 527 с.
3. Деловой этикет. Деловое общение : учеб. пособие для студентов вузов / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – Москва: ЮНИТИ, 2008 – 429 с.
4. Мальханова И.А. Деловое общение : учебное пособие для студентов вузов. – М.: Мир: Академический Проект, 2008 – 243 с.
5. Биннерман Л. Искусство общения. – М.: ЮНИТИ, 2008. – 128 с.
6. Бишоф К. Бишоф А. Секреты эффективного делового общения. – М.: ДАШКОВ и Ко, 2011.
7. Павлова Л.Г. Основы делового общения. – М.: ФЕНИКС, 2009.
8. Панкратов В.Н. Культура делового общения и успех. – М.: ФЕНИКС 2008.
9. Руденко А.И., Самыгин С.И. Деловое общение. – М. ФЕНИКС, 2010.



10. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 64 с.
11. Эффективное деловое общение. Антология. – М.: Альпина бизнес букс, 2009. – 192 с.

6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Словари русского языка. Эл. ресурс [http://slovari.yandex.ru/].

http: // www.edu.km.ru – сайт Отдела образовательных проектов компании «Кирилл и Мефодий».

http: // www.ruscorpora.ru – Национальный корпус русского языка.

http: // www.filologia.ru – научные филологические труды «Филология».

http://www.philology.ru – «Русский филологический портал»;

http://www.gramota.ru – образовательный портал «ГРАМОТА.РУ».

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Методические рекомендации по освоению учебной дисциплины, автор д.ф.н. профессор Папуша И.С.

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

Система ГАРАНТ

Система «Консультант Плюс»

Профессиональные базы данных:

fgosvo.ru

pravo.gov.ru

www.edu.ru

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные учебной мебелью, доской, мольбертами, демонстрационным оборудованием;



- помещения для самостоятельной работы, укомплектованные учебной мебелью, персональными компьютерами с подключением к сети Интернет и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду МГОУ;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, укомплектованные мебелью (шкафы/стеллажи), наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями.