

**Министерство образования и науки Астраханской области
Государственное автономное образовательное учреждение
Астраханской области высшего образования
«Астраханский государственный архитектурно-строительный
университет»
(ГАОУ АО ВО «АГАСУ»)**

Первый проректор

/И.Ю. Петрова/
(подпись) И.О.Ф.
« 26 » 04 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины

Основы делового общения и делопроизводства

(указывается наименование в соответствии с учебным планом)

По направлению подготовки

08.03.01 «Строительство»

(указывается наименование направления подготовки в соответствии с ФГОС)

По профилю подготовки

«Водоснабжение и водоотведение»

(указывается наименование профиля в соответствии с ООП)

Кафедра

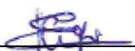
«Философия, социология и лингвистика»

Квалификация (степень) выпускника **бакалавр**

Астрахань - 2018

Разработчики:

профессор, д.с.н.
(занимаемая должность,
учёная степень и учёное звание)

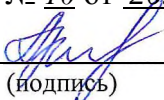

(подпись)

/Е.В. Каргаполова/
И. О. Ф.

Рабочая программа разработана для учебного плана 2018 г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Философия, социология и лингвистика» протокол № 10 от 26.04.2018 г.

Заведующий кафедрой


(подпись)

/А.Ю. Арясова/
И. О. Ф.

Согласовано:

Председатель МКН «Строительство»

профиль «Водоснабжение и водоотведение»


(подпись)

/ О.М. Шикульская /
И. О. Ф

Начальник УМУ


(подпись)

/ И.В. Аксютина /
И. О. Ф

Специалист УМУ


(подпись)

/ Е.С. Короткова /
И. О. Ф

Начальник УИТ


(подпись)

/ К.А. Шумак /
И. О. Ф

Заведующая научной библиотекой


(подпись)

/ Т.В. Морозова /
И. О. Ф

Содержание:

	Стр.
1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата	5
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)	6
5.1.1. Очная форма обучения	6
5.1.2. Заочная форма обучения	7
5.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам	8
5.2.1. Содержание лекционных занятий	8
5.2.2. Содержание лабораторных занятий	9
5.2.3. Содержание практических занятий	9
5.2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	10
5.2.5. Темы контрольных работ (разделы дисциплины)	11
5.2.6. Темы курсовых проектов/курсовых работ	12
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	12
7. Образовательные технологии	12
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	13
8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	13
8.2. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения	14
8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины	14
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	14
10. Особенности организации обучения по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	15

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Основы делового общения и делопроизводства» является повышение уровня коммуникативной компетентности студентов и приобретение ими представления об особенностях формирования и развития систем делопроизводства на предприятиях теплоэнергетического комплекса.

Задачами дисциплины являются:

- воспитание у студентов культурно-ценностного отношения к русской речи в профессиональной деятельности будущих специалистов в сфере теплоэнергетики;
- развитие умения строить речь в соответствии с языковыми, коммуникативными и этическими нормами; анализировать свою речь с точки зрения ее нормативности, уместности и целесообразности; устранять ошибки и недочеты в своей устной и письменной речи в профессиональной сфере;
- формирование навыков эффективного делового общения в профессиональной деятельности;
- осветить место делопроизводства в процессах управления на предприятиях теплоэнергетического комплекса;
- приобретение навыка рационального подхода к решению задач организации работы с документами на предприятиях теплоэнергетического комплекса.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

ОК-5 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ПК-5 – способностью к управлению персоналом.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Знать:

- основные предпосылки возникновения социально-значимых проблем общества и их влияние на условия функционирования предприятий (ОК-5)
- понятийно-категориальный аппарат социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере (ПК-5).

Уметь:

- применять социологические знания о социокультурных особенностях работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5)
- применять понятийно-категориальный аппарат социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере (ПК-5).

Владеть:

- навыками применения социологических знаний о социокультурных особенностях работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5)
- навыками применения понятийно-категориального аппарата социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере (ПК-5).

3. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 «Основы делового общения и делопроизводства» реализуется в рамках блока «Дисциплины» вариативной по выбору части.

Дисциплина базируется на результатах обучения, полученных в рамках изучения следующих дисциплин: «Русский язык и культура речи» в средней общеобразовательной школе.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Форма обучения	Очная	Заочная
1	2	3
Трудоемкость в зачетных единицах:	1 семестр – 2 з.е.; всего - 2 з.е.	1 семестр – 2 з.е.; всего - 2 з.е.
Аудиторных (включая контактную работу обучающихся с преподавателем) часов (всего) по учебному плану:		
Лекции (Л)	1 семестр – 18 часов; всего - 18 часов	1 семестр – 4 часа; всего – 4 часа
Лабораторные занятия (ЛЗ)	учебным планом не предусмотрены;	учебным планом не предусмотрены;
Практические занятия (ПЗ)	1 семестр – 18 часов; всего - 18 часов	1 семестр – 4 часа; всего - 4 часа
Самостоятельная работа (СРС)	1 семестр – 36 часов; всего - 36 часов	1 семестр – 64 часа; всего - 64 часа
Форма текущего контроля:		
Контрольная работа № 1	учебным планом не предусмотрены	семестр – 1
Форма промежуточной аттестации:		
Экзамены	учебным планом не предусмотрены	учебным планом не предусмотрены
Зачет	семестр – 1	семестр – 1
Зачет с оценкой	учебным планом не предусмотрены	учебным планом не предусмотрены
Курсовая работа	учебным планом не предусмотрены	учебным планом не предусмотрены
Курсовой проект	учебным планом	учебным планом
	не предусмотрены	не предусмотрены

5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

5.1.1. Очная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины (по семестрам)	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по видам учебной работы				Форма промежуточной аттестации и текущего контроля
				контактная			СРС	
				Л	ЛЗ	ПЗ		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Язык, речь, общение. Функциональные стили русского языка.	16	1	4	-	4	8	Зачет
2.	Официально-деловой стиль русского литературного языка и его особенности в профессиональной деятельности бакалавра в сфере водоснабжения и водоотведения	16	1	4	-	4	8	
3.	Повышение уровня межличностного и межкультурного взаимодействия в профессиональной сфере на основе использования системы знаний о культуре и нормах русской речи.	16	1	4	-	4	8	
4.	Особенности устной публичной речи в профессиональной карьере строителя в сфере водоснабжения и водоотведения	24	1	6	-	6	12	
Итого:		72		18		18	36	

5.1.2. Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины (по семестрам)	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по видам учебной работы				Форма промежуточной аттестации и текущего контроля
				контактная			СРС	
				Л	ЛЗ	ПЗ		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Язык, речь, общение. Функциональные стили русского языка.	18	1	2	-	-	16	Контрольная работа №1, зачет
2.	Официально-деловой стиль русского литературного языка и его особенности в профессиональной деятельности бакалавра в сфере водоснабжения и водоотведения	18	1	-	-	2	16	
3.	Повышение уровня межличностного и межкультурного взаимодействия в профессиональной сфере на основе использования системы знаний о культуре и нормах русской речи.	18	1	2	-	-	16	
4.	Особенности устной публичной речи в профессиональной карьере строителя в сфере водоснабжения и водоотведения	18	1	-	-	2	16	
Итого:		72		4		4	64	

5.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам

5.2.1 Содержание лекционных занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Речевая коммуникация в профессиональной деятельности	Функции коммуникации. Виды общения. Принципы общения. Этические нормы речевого. Невербальное общение. Эффективность коммуникации в проектировании. Коммуникативное намерение. Речевая ситуация, ее структура. Анализ речевой ситуации. Речевое событие, его компоненты. Речевое взаимодействие.
2	Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации на предприятиях теплоэнергетического комплекса	Специфика деловой коммуникации в профессиональной деятельности будущих специалистов в сфере теплоэнергетики. Жанры и средства деловой коммуникации. Документы: понятие, функции, типы на предприятиях теплоэнергетического комплекса. Основные принципы письменной деловой коммуникации: стандартизация и унификация. Композиционные особенности документов на предприятиях теплоэнергетического комплекса. Языковые формулы официальных документов. Личные документы, служебная документация и деловая переписка будущих специалистов в сфере теплоэнергетики.
3	Устная публичная речь в профессиональной деятельности	Виды публичной речи в научной и деловой среде. Этапы подготовки публичной речи теплоэнергетика. Компоненты публичного выступления. Понятность, информативность и выразительность публичной речи будущих специалистов в сфере теплоэнергетики.
4	Введение в делопроизводство и правила оформления документов	Понятие документационного обеспечения управления. Формы журналов регистрации документов на предприятии. Организационно-распорядительная документация и требования к ее оформлению. ГОСТ Р 6.30-2003 и изменения к нему. Схемы расположения реквизитов, требования к их оформлению, требования к бланкам документов и их оформлению. Элементы унификации ОРД: формат бумаги, служебные поля, расположение, содержание и правила исполнения реквизитов. Сроки исполнения документов. Правила корректировки ОРД. Письмо. Должностная записка. Приказ. Протокол.
5	Организация документооборота на предприятии и способы систематизации и хранения	Систематизация документов на предприятии. Номенклатура дел. Шахматка. Особенности хранения документов. Архивация документов. Перечень документов, подлежащих хранению. Современные способы и техника создания документов.

5.2.2. Содержание лабораторных занятий – *учебным планом не предусмотрены*

5.2.3. Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Речевая коммуникация в профессиональной деятельности	Функции коммуникации. Виды общения. Принципы общения. Этические нормы речевого. Невербальное общение. Эффективность коммуникации в проектировании. Коммуникативное намерение. Речевая ситуация, ее структура. Анализ речевой ситуации. Речевое событие, его компоненты. Речевое взаимодействие.
2	Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации на предприятиях теплоэнергетического комплекса	Специфика деловой коммуникации в профессиональной деятельности будущих специалистов в сфере теплоэнергетики. Жанры и средства деловой коммуникации. Документы: понятие, функции, типы на предприятиях теплоэнергетического комплекса. Основные принципы письменной деловой коммуникации: стандартизация и унификация. Композиционные особенности документов на предприятиях теплоэнергетического комплекса. Языковые формулы официальных документов. Личные документы, служебная документация и деловая переписка будущих специалистов в сфере теплоэнергетики.
3	Устная публичная речь в профессиональной деятельности	Виды публичной речи в научной и деловой среде. Этапы подготовки публичной речи теплоэнергетика. Компоненты публичного выступления. Понятность, информативность и выразительность публичной речи будущих специалистов в сфере теплоэнергетики.
4	Введение в делопроизводство и правила оформления документов	Понятие документационного обеспечения управления. Формы журналов регистрации документов на предприятии. Организационно-распорядительная документация и требования к ее оформлению. ГОСТ Р 6.30-2003 и изменения к нему. Схемы расположения реквизитов, требования к их оформлению, требования к бланкам документов и их оформлению. Элементы унификации ОРД: формат бумаги, служебные поля, расположение, содержание и правила исполнения реквизитов. Сроки исполнения документов. Правила корректировки ОРД. Письмо. Должностная записка. Приказ. Протокол.
5	Организация документооборота на предприятии и способы систематизации и хранения	Систематизация документов на предприятии. Номенклатура дел. Шахматка. Особенности хранения документов. Архивация документов. Перечень документов, подлежащих хранению. Современные способы и техника создания документов.

5.2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Учебно-методическое обеспечение
1	Речевая коммуникация в профессиональной деятельности	1. Подготовка к практическому занятию 2. Подготовка к экзамену	[1]
2	Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации на предприятиях теплоэнергетического комплекса		[2]
3	Устная публичная речь в профессиональной деятельности		[3]
4	Введение в делопроизводство и правила оформления документов		[4]
5	Организация документооборота на предприятии и способы систематизации и хранения		[5]

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Учебно-методическое обеспечение
1	Речевая коммуникация в профессиональной деятельности	1. Подготовка к практическому занятию 2. Подготовка к контрольной работе 3. Подготовка к экзамену	[1]
2	Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации на предприятиях теплоэнергетического комплекса		[2]
3	Устная публичная речь в профессиональной деятельности		[3]
4	Введение в делопроизводство и правила оформления документов		[4]
5	Организация документооборота на предприятии и способы систематизации и хранения		[5]

5.2.5. Темы контрольных работ

1. Нормативно-методическая база современного делопроизводства.
2. Оформление кадровой документации по приему на работу (заявление, трудовой договор).
3. Документирование трудовых правоотношений.
4. Оформление кадровой документации по приему на работу (приказ № Т-1 и Т-1а, личная карточка № Т-2).
5. Документирование мотивации персонала предприятия.
6. Документирование тренинга персонала предприятия.
7. Оформление приказов.
8. Порядок заключения, изменения и прекращения действия трудового договора.
9. Простые и сложные приказы по личному составу.
10. Документирование повседневной деятельности службы персонала предприятия.
11. Приказ об объявлении выговора.
12. Локальные акты предприятия по управлению персоналом.
13. Документы по стратегическому управлению персоналом предприятия.
14. Документация службы персонала предприятия.
15. Документирование рекрутинга персонала предприятия.
16. Документирование адаптации персонала предприятия.
17. Документирование ротации персонала предприятия. Документ по отпускам. Ведение информационно-справочной работы по персоналу.
18. Документирование тренинга персонала предприятия.
19. Документирование контроллинга персонала предприятия.
20. Особенности составления текстов служебных документов.

5.2.6. Темы курсовых проектов/ курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебной работы	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно. Фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, отметить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы. Уделить особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы.
Самостоятельная работа / индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, видеоряд и др.

7. Образовательные технологии

Перечень образовательных технологий, используемых при изучении дисциплины «Основы делового общения и делопроизводства».

Традиционные образовательные технологии

Перечень образовательных технологий, используемых при изучении дисциплины «Основы делового общения и делопроизводства», проводятся с использованием традиционных образовательных технологий, ориентирующиеся на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к студенту (преимущественно на основе объяснительно-иллюстративных методов обучения). Учебная деятельность студента носит в таких условиях, как правило, репродуктивный характер.

Формы учебных занятий с использованием традиционных технологий:

Лекция – последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами (монолог преподавателя).

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по предложенному алгоритму.

Интерактивные технологии

По дисциплине «Основы делового общения и делопроизводства» лекционные занятия проводятся с использованием следующих интерактивных технологий:

Лекция-визуализация - представляет собой визуальную форму подачи лекционного материала средствами ТСО или аудио-видеотехники (видео-лекция). Чтение такой лекции сводится к развернутому или краткому комментированию просматриваемых визуальных материалов (в виде схем, таблиц, графов, графиков, моделей). Лекция-визуализация помогает студентам преобразовывать лекционный материал в визуальную форму, что способствует формированию у них профессионального мышления за счет систематизации и выделения наиболее значимых, существенных элементов.

Лекция-провокация (изложение материала с заранее запланированными ошибками). Такой тип лекций рассчитан на стимулирование обучающихся к постоянному контролю предлагаемой информации и поиску ошибок. В конце лекции проводится диагностика знаний студентов и разбор сделанных ошибок.

По дисциплине «Основы делового общения и делопроизводства» практические занятия проводятся с использованием следующих интерактивных технологий:

Работа в малых группах – это одна из самых популярных стратегий, так как она дает всем обучающимся (в том числе и стеснительным) возможность участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (в частности, умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия). Все это часто бывает невозможно в большом коллективе.

Разработка проекта (метод проектов) – организация обучения, при которой учащиеся приобретают знания в процессе планирования и выполнения практических заданий-проектов.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная учебная литература:

1. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления: практ. пособие/ М.Ю. Рогожин. – М.-Берлин: Директ-Медиа, 2014. 398 с. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=253705
2. Лукаш Ю.А. Быть секретарем руководителя фирмы [Электронный ресурс]: учеб. пособие/Ю.А. Лукаш. М.: - Флинта, 2012. – 98с. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=114956
3. Янкович, Шулим Абрамович Управление офисом: учеб. пособие для студентов вузов / Ш.А. Янкович. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 255 с. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=117386

б) дополнительная учебная литература:

4. Ерёмина, Н. Л. Эффективный секретарь: делопроизводство, организация работы, деловое общение (Текст) Н.Л. Ерёмина. – Новосибирск: Сиб. унив. изд-во, 2009. – 192 с. – (Школа секретарей). ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=57293
5. Мирошниченко А.А. Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения. Практическое руководство. – М.: Книжный мир, 2008. – 384 с. ЭБС

в) перечень учебно-методического обеспечения:

6. Дулина Н.В., Каргаполова Е.В., Арясова А.Ю. Социология: учеб.пособие. Астрахань :АГАСУ, 2016. 408 с.

8.2. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Microsoft Imagine Premium Renewed Subscription;
2. Office Pro+ Dev SL A Each Academic;
3. ApacheOpenOffice;
4. 7-Zip;
5. AdobeAcrobatReader DC;
6. InternetExplorer;
7. GoogleChrome;
8. MozillaFirefox;
9. VLC mediaplayer;
10. Dr.Web Desktop Security Suite.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

Электронная информационно-образовательная среда Университета, включающая в себя:

1. Образовательный портал (<http://edu.aucu.ru>);
Системы интернет-тестирования
2. Единый портал интернет-тестирования в сфере образования. Информационно-аналитическое сопровождение тестирования студентов по дисциплинам профессионального образования в рамках проекта «Интернет-тренажеры в сфере образования» (<http://i-exam.ru>).

Электронно-библиотечные системы

3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>
4. Научная электронная библиотека — «eLIBRARY.ru» (<http://elibrary.ru/>);

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п\п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1.	Аудитория для лекционных занятий: ул. Татищева, 18а, литер Б, аудитория № 405, учебный корпус № 9	№ 405, учебный корпус № 9 Комплект учебной мебели Переносной мультимедийный комплект
2.	Аудитории для практических занятий: Ул. Татищева, 18а, литер Б, Аудитория № 401, учебный корпус № 9 ул. Татищева, 18б, литер Е, Аудитория № 207, учебный корпус № 10	№ 401, учебный корпус № 9 Комплект учебной мебели
		№ 207, учебный корпус № 10 Комплект учебной мебели

3.	Аудитория для групповых и индивидуальных консультаций: Ул. Татищева, 18, литер А, Аудитория № 204, главный корпус	№ 204, главный учебный корпус Комплект учебной мебели Стационарный мультимедийный комплект Доступ к сети Интернет
4.	Аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации: Ул. Татищева, 18б, литер Е, Аудитория № 501, учебный корпус № 9	№ 501, учебный корпус №9 Комплект учебной мебели Доступ к сети Интернет
5.	Аудитории для самостоятельной работы: ул. Татищева, 18, литер А, аудитории №207, №209, №211, №312, главный учебный корпус	№207, главный учебный корпус Комплект учебной мебели Компьютеры -16 шт. Проекционный телевизор Доступ к сети Интернет
		№209, главный учебный корпус Комплект учебной мебели Компьютеры -15 шт. Стационарный мультимедийный комплект Доступ к сети Интернет
		№211, главный учебный корпус Комплект учебной мебели Компьютеры -16 шт. Проекционный телевизор Доступ к сети Интернет
		№312, главный учебный корпус Комплект учебной мебели Компьютеры -15 шт. Доступ к сети Интернет

10. Особенности организации обучения по дисциплине «Основы делового общения и делопроизводства» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья на основании письменного заявления дисциплина «**Основы делового общения и делопроизводства**» реализуется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальных особенностей).

**Лист внесения дополнений и изменений
в рабочую программу учебной дисциплины**

(наименование дисциплины)

на 20__ - 20__ учебный год

Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры «Философия, социология и лингвистика»
протокол № ____ от _____ 20__ г.

Зав. кафедрой

ученая степень, ученое звание

подпись

/_____
И.О. Фамилия

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Составители изменений и дополнений:

ученая степень, ученое звание

подпись

/_____
И.О. Фамилия

ученая степень, ученое звание

подпись

/_____
И.О. Фамилия

Председатель методической комиссии

ученая степень, ученое звание

подпись

/_____
И.О. Фамилия

«__» _____ 20__ г.

**Министерство образования и науки Астраханской области
Государственное автономное образовательное учреждение
Астраханской области высшего образования
«Астраханский государственный архитектурно-строительный
университет»
(ГАОУ АО ВО «АГАСУ»)**

Первый проректор

/И.Ю. Петрова/
(подпись) И.Ю. Ф.
« 26 » 04 2018 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Наименование дисциплины

Основы делового общения и делопроизводства

(указывается наименование в соответствии с учебным планом)

По направлению подготовки

08.03.01 «Строительство»

(указывается наименование направления подготовки в соответствии с ФГОС)

По профилю подготовки

«Водоснабжение и водоотведение»

(указывается наименование профиля в соответствии с ООП)

Кафедра

«Философия, социология и лингвистика»

Квалификация (степень) выпускника **бакалавр**

Астрахань - 2018

Разработчики:

профессор, д.с.н.
(занимаемая должность,
учёная степень и учёное звание)

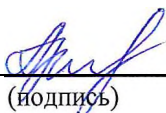

(подпись)

/Е.В. Каргаполова/
И. О. Ф.

Оценочные и методические материалы разработаны для учебного плана 2018 г.

Оценочные и методические материалы рассмотрены и одобрены на заседании кафедры
«Философия, социология и лингвистика» протокол № 10 от 26.04.2018 г.

Заведующий кафедрой


(подпись)

/А.Ю. Арясова /
И. О. Ф.

Согласовано:

Председатель МКН «Строительство»

профиль «Водоснабжение и водоотведение»


(подпись)

/ О.М. Шикульская /
И. О. Ф.

Начальник УМУ


(подпись)

/ И.В. Аксютина /
И. О. Ф.

Специалист УМУ


(подпись)

/ Е.С. Короткова /
И. О. Ф.

СОДЕРЖАНИЕ:

	Стр.
1. Оценочные и методические материалы для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля обучающихся по дисциплине	4
1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программ	4
1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	5
1.2.1. Перечень оценочных средств текущей формы контроля	5
1.2.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	6
1.2.3. Шкала оценивания	9
2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	10
3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций	17

1. Оценочные и методические материалы для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля обучающихся по дисциплине

Оценочные и методические материалы являются неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины и представлен в виде отдельного документа

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

Индекс и формулировка компетенции N	Номер и наименование результатов образования по дисциплине (в соответствии с разделом 2)	Номер раздела дисциплины (в соответствии с п.5.1)							Формы контроля с конкретизацией задания
		1	2	3	4	5	6	7	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ОК-5 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	Знать:								
	основные предпосылки возникновения социально-значимых проблем общества и их влияние на условия функционирования предприятий.	X	X	X					Контрольная работа (вариант 1)
	Уметь:								
	применять социологические знания о социокультурных особенностях работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		X	X	X	X			Тестовые задания (задания 1-15)
	Владеть:								
	навыками применения социологических знаний о социокультурных особенностях				X	X	X	X	Экзамен (вопросы 1-10)

	работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия								
ПК-5– способностью к управлению персоналом	Знать:								
	понятийно-категориальный аппарат социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере	X	X	X					Контрольная работа (вариант 2)
	Уметь:								
	применять понятийно-категориальный аппарат социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере			X	X	X			Тестовые задания (задания 16-30)
	Владеть:								
	навыками применения понятийно-категориального аппарата социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере				X	X	X	X	Экзамен (вопросы 11-20)

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

1.2.1. Перечень оценочных средств текущей формы контроля

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3
Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений	Фонд тестовых заданий

	обучающегося	
Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам

1.2.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		Ниже порогового уровня (не зачтено)	Пороговый уровень (Зачтено)	Продвинутый уровень (Зачтено)	Высокий уровень (Зачтено)
1	2	3	4	5	6
ОК-5 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	Знает (ОК-5) основные предпосылки возникновения социально-значимых проблем общества и их влияние на условия функционирования предприятий.	Обучающийся не знает и не понимает основные предпосылки возникновения социально-значимых проблем общества и их влияние на условия функционирования предприятий	Обучающийся знает основные предпосылки возникновения социально-значимых проблем общества и их влияние на условия функционирования предприятий в типовых ситуациях.	Обучающийся знает и понимает основные предпосылки возникновения социально-значимых проблем общества и их влияние на условия функционирования предприятий в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся знает и понимает основные предпосылки возникновения социально-значимых проблем общества и их влияние на условия функционирования предприятий в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
	Умеет: (ОК-5) применять социологические знания о	Обучающийся не умеет применять социологические знания о	Обучающийся умеет применять социологические знания о	Обучающийся умеет применять социологические знания о	Обучающийся умеет применять социологические знания о социокультурных особенностях работы в

	социокультурных особенностях работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	социокультурных особенностях работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	социокультурных особенностях работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в типовых ситуациях.	социокультурных особенностях работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
	Владеет: (ОК-5) навыками применения социологических знаний о социокультурных особенностях работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Обучающийся не владеет навыками применения социологических знаний о социокультурных особенностях работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Обучающийся владеет навыками применения социологических знаний о социокультурных особенностях работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в типовых ситуациях.	Обучающийся владеет навыками применения социологических знаний о социокультурных особенностях работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся владеет навыками применения социологических знаний о социокультурных особенностях работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
ПК-5– способностью к управлению	Знает (ПК-5) понятийно-категориальный	Обучающийся не знает и не понимает	Обучающийся знает понятийно-категориальный	Обучающийся знает и понимает понятийно-категориальный	Обучающийся знает и понимает понятийно-категориальный аппарат

персоналом	аппарат социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере	понятийно-категориальный аппарат социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере	аппарат социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере в типовых ситуациях.	аппарат социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
	Умеет: (ПК-5) применять понятийно-категориальный аппарат социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере	Обучающийся не умеет применять понятийно-категориальный аппарат социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере	Обучающийся умеет применять понятийно-категориальный аппарат социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере в типовых ситуациях.	Обучающийся умеет применять понятийно-категориальный аппарат социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся умеет применять понятийно-категориальный аппарат социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.

	Владеет: (ПК-5) навыками применения понятийно-категориального аппарата социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере	Обучающийся не владеет навыками применения понятийно-категориального аппарата социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере	Обучающийся владеет навыками применения понятийно-категориального аппарата социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере в типовых ситуациях.	Обучающийся владеет навыками применения понятийно-категориального аппарата социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся владеет навыками применения понятийно-категориального аппарата социологии для сбора данных, анализа и подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета в социальной сфере в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
--	---	---	---	--	--

1.2.3. Шкала оценивания

Уровень достижений	Отметка в 5-бальной шкале	Зачтено/ не зачтено
высокий	«5»(отлично)	зачтено
продвинутый	«4»(хорошо)	зачтено
пороговый	«3»(удовлетворительно)	зачтено
ниже порогового	«2»(неудовлетворительно)	не зачтено

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ:

2.1 . Экзамен

а) типовые вопросы (задания)

Вопросы для оценки компетенции ОК – 5 (владеть) 1-10

1. Трудности в передаче информации по П. Мицичу.
2. Факторы речевой коммуникации по Р.Якобсону.
3. Правила кодирования коммуникаций А. В. Бусыгина.
4. Вспомогательные системы улучшения восходящих потоков.
5. Типы коммуникативных сетей в организации.
6. Основные ошибки коммуникаций.
7. Помехи слушания.
8. Эффективность нерелективного слушания.
9. Основные приемы релективного слушания.
10. Приемы эмпатического слушания.

Вопросы для оценки компетенции ПК-5 (владеть) 11-20

11. Трудности в организации коммуникаций
12. Правила поведения при речевом взаимодействии.
13. Психологические типы собеседников.
14. Группы манипулятивных приемов.
15. Типы манипуляторов.
16. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
17. Этические нормы поведения подчиненных с руководителем.
18. Принципы этики делового общения между коллегами.
19. Международные особенности этики в коммуникациях
20. Основные режимы публичных выступлений

б) критерии оценивания:

При оценке знаний на экзамене учитывается:

1. Уровень сформированности компетенций.
2. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
3. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
4. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
5. Умение связать теорию с практикой.
6. Умение делать обобщения, выводы.

№ п/п	Оценка	Критерии оценки
1	Отлично	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы.

		Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи.
2	Хорошо	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи.
3	Удовлетворительно	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи.
4	Неудовлетворительно	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ:

2.2. Тест

а) типовые вопросы

Вопросы для оценки компетенции ОК – 5 (уметь) 1-15

Вопрос 1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- Деловых интересов партнеров
- **Личностных, неделовых интересов партнеров**
- Профессиональных интересов партнеров

Вопрос 2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- **Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие**
- Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

Вопрос 3. Атрибуцией называется:

- Все ответы неверны
- **Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей**
- Приписывание определенным группам людей специфических черт
- Стремление человека быть в обществе других людей

Вопрос 4. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- Духовные идеалы партнера-адресата
- Когнитивные структуры партнера-адресата
- Потребности и склонности партнера-адресата

- **Ценностные установки партнера-адресата**

Вопрос 5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- Жестов
- Информационных технологий
- Определенного темпа речи
- Похлопываний по плечу
- **Устной речи**

Вопрос 6. Все люди делятся на:

- **Все ответы верны**
- Рациональных и иррациональных
- Сенсорики и интуитов
- Экстравертов и интровертов

Вопрос 7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- **Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**
- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

Вопрос 8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- Аудиальными образами
- **Зрительными образами**
- Тактильными образами

Вопрос 9. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- **Личностно-психологических сил манипулятора**
- Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- Статусно-ресурсных сил манипулятора

Вопрос 10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- **Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции**
- Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

Вопрос 11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- **Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции**
- **Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов**
- **Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора**

Вопрос 12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- «Ложного вовлечения»
- Запутывания
- Расположения
- **Скрытого принуждения**
- Убеждения

Вопрос 13. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- **Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором**

- **Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора**
- Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- **Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств**

Вопрос 14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- **Риторические**

Вопрос 15. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- **Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора**
- Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- **Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства**
- Присутствие вербализованных и невербальных угрожающих сигналов
- **Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы**

Вопросы для оценки компетенции ПК – 5 (уметь) 16-30

Вопрос 16. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- **Все ответы верны**
- Кинесика
- Проксемика
- Такетика

Вопрос 17. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- **Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера**
- **Интересный, увлекательный рассказ**
- **Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера**
- Убеждающие деловые сообщения
- **Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби**

Вопрос 18. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- **Мимика**
- **Поза**
- Покашливание
- Рукопожатие
- Устная речь

Вопрос 19. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- Вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- Дозирование информации
- Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
- **Утаивание информации**

Вопрос 20. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- **Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора**
- Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы

- Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

Вопрос 21. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- **Психотехнические приемы манипулирования**
- **Скрытое психологическое воздействие на делового партнера**
- **Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия**

Вопрос 22. Мишени манипулятивного воздействия — это:

- **Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие**
- Объекты, включенные в деловую ситуацию
- Структурные уровни психики манипулятора

Вопрос 23. Невербальными средствами общения являются

- **Взгляд**
- **Походка**
- **Рукопожатие**
- Телефон
- Электронная почта

Вопрос 24. Общение - это:

- **Все ответы верны**
- Процесс передачи информации
- Процесс установления контактов между людьми
- Процесс формирования и развития личности

Вопрос 25. Персональная дистанция в процессе общения:

- 120-350см
- 15-50см
- **50-120см**
- Свыше 350см

Вопрос 26. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- Познавательного сообщения
- **Призыва**
- **Приказа**
- **Просьбы**

Вопрос 27. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- Выслушиванием жалоб клиентов
- **Дискуссионным обсуждением проблем**
- Обсуждением каких-либо инновационных проектов

Вопрос 28. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- **Дистанция между общающимися**
- Мимика
- Похлопывание по спине
- Телефон
- **Угол общения партнеров**

Вопрос 29. Просодическими средствами невербального общения выступают

- **Громкость голоса**
- Дистанция между общающимися
- Жесты
- **Интонация**
- Плач

Вопрос 30. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- Отрицательно
- **Положительно**

в) При оценке знаний оценивания тестов учитывается:

1. Уровень сформированности компетенций.
2. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
3. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
4. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
5. Умение связать теорию с практикой.
6. Умение делать обобщения, выводы.

№ п/п	Оценка	Критерии оценки
1	2	3
1	Отлично	если выполнены следующие условия: - даны правильные ответы не менее чем на 90% вопросов теста, исключая вопросы, на которые студент должен дать свободный ответ; - на все вопросы, предполагающие свободный ответ, студент дал правильный и полный ответ.
2	Хорошо	если выполнены следующие условия: - даны правильные ответы не менее чем на 75% вопросов теста, исключая вопросы, на которые студент должен дать свободный ответ; на все вопросы, предполагающие свободный ответ, студент дал правильный ответ, но допустил незначительные ошибки и не показал необходимой полноты.
3	Удовлетворительно	если выполнены следующие условия: - даны правильные ответы не менее чем на 50% вопросов теста, исключая вопросы, на которые студент должен дать свободный ответ; - на все вопросы, предполагающие свободный ответ, студент дал непротиворечивый ответ, или при ответе допустил значительные неточности и не показал полноты.
4	Неудовлетворительно	если студентом не выполнены условия, предполагающие оценку «Удовлетворительно».
5	Зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровнях «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».
6	Незачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно».

2.3. Контрольная работа

а) типовые вопросы (задания)

Вопросы для оценки компетенции ОК – 5(знать) вариант 1

Вариант 1.

1. Правила для успешной передачи информации собеседнику.
2. Конструкции аргументирования.
3. Правила поведения на совещании.
4. Виды переговоров.
5. Стили проведения интервью.

Вопросы для оценки компетенции ПК-5 (знать) вариант 2

Вариант 2.

1. Общие рекомендации по управлению конфликтом.
2. Типы конфликтных личностей.
3. Мотивы критики
4. Виды неконструктивной критики
5. Методы нейтрализации замечаний

б) критерии оценивания

Выполняется в письменной форме. При оценке работы студента учитывается:

1. Правильное раскрытие содержания основных вопросов темы, правильное решение задач.
2. Самостоятельность суждений, творческий подход, научное обоснование раскрываемой проблемы.
3. Правильность использования цитат (если цитата приводится дословно, то надо взять ее в кавычки и указать источник с указанием фамилии автора, названия произведения, места и города издания, тома, части, параграфа, страницы).
4. Наличие в конце работы полного списка литературы.

№ п/п	Оценка	Критерии оценки
1	Отлично	Студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета
2	Хорошо	Студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов
3	Удовлетворительно	Студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов, плохо знает материал, допускает искажение фактов
4	Неудовлетворительно	Студент допустил число ошибок и недочетов превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3», или

		если правильно выполнил менее половины работы
5	Зачтено	Выполнено правильно не менее 50% заданий, работа выполнена по стандартной или самостоятельно разработанной методике, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, по ходу решения сделаны аргументированные выводы, самостоятельно выполнена графическая часть работы
6	Незачтено	Студент не справился с заданием (выполнено правильно менее 50% задания варианта), не раскрыто основное содержание вопросов, имеются грубые ошибки в освещении вопроса, в решении задач, в выполнении графической части задания и т.д., а также выполнена не самостоятельно.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Поскольку учебная дисциплина призвана формировать несколько дескрипторов компетенций, процедура оценивания реализуется поэтапно:

1-й этап: оценивание уровня достижения каждого из запланированных результатов обучения – дескрипторов (знаний, умений, владений) в соответствии со шкалами и критериями, установленными матрицей компетенций ООП (приложение к ООП). Экспертной оценке преподавателя подлежат уровни сформированности отдельных дескрипторов, для оценивания которых предназначена данная оценочная процедура текущего контроля или промежуточной аттестации согласно матрице соответствия оценочных средств результатам обучения по дисциплине.

2-этап: интегральная оценка достижения обучающимся запланированных результатов обучения по итогам отдельных видов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Характеристика процедур текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

№	Наименование оценочного средства	Периодичность и способ проведения процедуры оценивания	Виды вставляемых оценок	Способ учета индивидуальных достижений обучающихся
1.	Экзамен	Раз в семестр, по окончании изучения дисциплины	По пятибалльной шкале	Ведомость, зачетная книжка, учебная карточка, портфолио
2	Контрольная работа	Раз в семестр	Зачтено/не зачтено	Ведомость, зачетная книжка, учебная карточка, портфолио
3.	Тест	Систематически на занятиях	По пятибалльной шкале Зачтено/Не зачтено	журнал учета успеваемости преподавателя

Удовлетворительная оценка по дисциплине, может выставляться и при неполной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин.