

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

---



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Наименование дисциплины**

Основы делового общения и делопроизводства

**По направлению подготовки**

08.03.01 «Строительство»

*(указывается наименование направления подготовки в соответствии с ФГОС)*

**По профилю подготовки**

«Промышленное и гражданское строительство»

«Теплогазоснабжение и вентиляция»

«Экспертиза и управление недвижимостью»

«Водоснабжение и водоотведение»

*(указывается наименование профиля в соответствии с ООП)*


**Кафедра**

«Философия, социология и лингвистика»

Квалификация (степень) выпускника **бакалавр**


Астрахань – 2019

**Разработчики:**  
доцент, к.и.н.  
(занимаемая должность,  
учёная степень и учёное звание)

  
(подпись) / А.В. Сызранов /  
И. О. Ф.


Рабочая программа разработана для учебного плана 2019 г.

Заведующий кафедрой

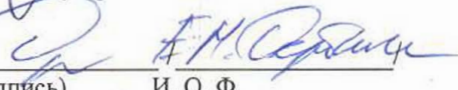
  
(подпись) / Е.В. Богданова /  
И. О. Ф.

**Согласовано:**


Председатель МКН «Строительство»  
профиль «Промышленное и гражданское строительство»

  
(подпись) / Н.В. Кравчикова /  
И. О. Ф.


Председатель МКН «Строительство»  
профиль «Теплогазоснабжение и вентиляция»

  
(подпись) / А.Н. Сердюк /  
И. О. Ф.


Председатель МКН «Строительство»  
профиль «Экспертиза и управление недвижимостью»

  
(подпись) / Н.В. Кравчикова /  
И. О. Ф.

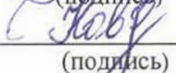
Председатель МКН «Строительство»  
профиль «Водоснабжение и водоотведение»

  
(подпись) / А.В. Сердюк /  
И. О. Ф.

Начальник УМУ

  
(подпись) / Н.В. Лавренко /  
И. О. Ф.

Специалист УМУ

  
(подпись) / Е.С. Кобалникова /  
И. О. Ф.

Начальник УИТ

  
(подпись) / С.В. Тутунов /  
И. О. Ф.

Заведующая научной библиотекой

  
(подпись) / И.Р. Кладухина /  
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	5
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)	5
5.1.1. Очная форма обучения	5
5.1.2. Заочная форма обучения	6
5.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам	6
5.2.1. Содержание лекционных занятий	6
5.2.2. Содержание лабораторных занятий	6
5.2.3. Содержание практических занятий	6
5.2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	7
5.2.5. Темы контрольных работ (разделы дисциплины)	7
5.2.6. Темы курсовых проектов/курсовых работ	7
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	8
7. Образовательные технологии	8
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	8
8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	8
8.2. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	9
8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины	9
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	10
10. Особенности организации обучения по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями	10

## **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 строительного комплекса.

**Задачами дисциплины являются:**

- 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;
- представления о содержании, формах и межкультурных особенностях в области деловой коммуникации;
- понимание устных и письменных стратегий делового общения;
- выработать практические навыки для оформления организационно –распорядительных документов и написания деловых писем;
- умения по преобразованию и разрешению конфликтов в деловых отношениях.

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

*В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:*

ОК-6 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ПК-11 – владением методами осуществления инновационных идей, организации производства и эффективного руководства работой людей, подготовки документации для создания системы менеджмента качества производственного подразделения.

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

### **знать:**

-особенности официально-делового стиля служебных документов в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках; роль общения в современном деловом взаимодействии - (ОК-6);

- требования основных организационно-распорядительных документов для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения - (ПК-11).

### **уметь:**

- логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках с учётом специфики межкультурной коммуникации; преодолевать барьеры в деловом общении – (ОК-6);

- составлять и оформлять организационно-распорядительную документацию для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения - (ПК-11).

### **владеть:**

- деловой коммуникацией на русском и иностранном языках (владеет навыками организации и проведения деловых бесед, переговоров, совещаний), а также навыками составления устного и письменного технических текстов для решения профессиональных задач в процессе установления контактов с русскими и зарубежными коллегами – (ОК-6);

- навыками работы в оформлении технической документации в области строительства и архитектуры – (ПК-11)

## **3. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриат**

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.1 «Основы делового общения и делопроизводства» реализуется в рамках блока «Дисциплины» по выбору.

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

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

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

4.1.1. 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			СР	
				Л	ЛЗ	ПЗ		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Раздел I «Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей»	72	1	-	18	18	36	Зачет
<b>Итого:</b>		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			СР	
				Л	ЛЗ	ПЗ		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Раздел I «Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей»	72	1	4	-	4	64	Контрольная работа № 1, зачет
<b>Итого:</b>		72		4		4	64	

## 5.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам

### 5.2.1. Содержание лекционных занятий

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Раздел I «Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей»	1. Введение в дисциплину «Основы делового общения и презентаций». 2. Речевая культура делового разговора. 3. Мастерство публичного выступления. 4. Основные формы делового общения: беседа, переговоры, совещания, деловой телефонный разговор. 5. Этика и этикет делового общения. 6. Документ. Требования к оформлению документов. 7. Распорядительные документы. 8. Информационно-справочные документы. 9. Культура делового письма.

### 5.2.2. Содержание лабораторных занятий - учебным планом не предусмотрены

### 5.2.3. Содержание практических занятий

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Раздел I «Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей».	1. Упражнения, вопросы и задания по теме: «Теоретические основы делового общения». 2. Упражнения, вопросы и задания по теме: «Речевая культура делового разговора». 3. Доклад и презентация на тему: «Красноречие – важнейший признак профессиональной пригодности современного специалиста». 4. Упражнения, вопросы и задания по теме: «Основные формы делового общения: беседа, переговоры, совещания, деловой телефонный разговор». 5. Доклад и презентация на тему: «Значение этики и этикета в профессиональной деятельности». Упражнения и задания. 6. Упражнения по теме: «Распорядительные документы». 7. Упражнения по теме: «Информационно-справочные документы». 8. Упражнения по теме: «Культура делового письма».

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

### Очная форма обучения

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4
1	Раздел I «Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей».	Подготовка к практическому занятию. Подготовка к контрольной работе №1. Подготовка к зачету.	[1], [2],[3] [5], [7] [1, [5]

### Заочная форма обучения

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4
1	Раздел I «Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей».	Подготовка к практическому занятию. Подготовка к контрольной работе №1. Подготовка к зачету.	[1], [2],[3] [5], [7] [1], [5]

#### 5.2.5. Темы контрольных работ

1. Понятия этики деловых отношений.
2. Этические нормы поведения в деловой практике.
3. Сущность принципов делового общения.
4. Виды делового общения.
5. Роль речи и ее культуры в деловом общении.
6. Функции делового общения.
7. Сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения.
8. Основные правила оформления визитных карточек.
9. Общие требования к написанию деловых писем.
10. Общие требования по содержанию деловых писем.

#### 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
1	2
Практическое занятия	Проработка рабочей программы. Уделить особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы.
Самостоятельная работа / индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, 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 зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

## **7. Образовательные технологии**

Перечень образовательных технологий, используемых при изучении дисциплины

### **Традиционные образовательные технологии**

Перечень образовательных технологий, используемых при изучении дисциплины «**Основы делового общения и делопроизводства**», проводятся с использованием лично-ориентированных, коммуникативных 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:

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

### **Интерактивные технологии**

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.

Ролевые игры – совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

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

#### ***а) основная учебная литература:***

- 1.Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – М.: Новое знание, 2002. – 361с.
- 2.Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Риторика и Культура речи. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003.- 544с.
- 3.Граудина Л.К., Ширяев Е.Н. Культура русской речи. – М.: НОРМА, 2000. – 560с.
- 4.Далецкий И.Б. Риторика: заговори и я скажу, кто ты: Учебное пособие. – М.: Омега-я, Высшая школа, 2003. – 488с.
- 5.Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. – М.: Экономическая литература, 2002. – 288с.
- 6.Львов М.Р. Риторика, культура речи. – М.: академия, 2003. – 110с.

7.Рогожин М.Ю. Деловые документы в примерах и образцах. – М.: МЦФЭР, 2003. – 496с.

**б) дополнительная учебная литература:**

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения – М.: ИНФРА – М, 2002. – 295с.
2. Власова Л.В., Семеновская В.К. Деловое общение. - Л.: Просвещение, 2000.-250с.
3. Кирсанова М.В., Анодина Н.Н., Аксенов Ю.М. Деловая переписка. – М.: ИНФРА – М, 2002.-102с.
4. Кузин Ф.А. Культура делового общения. – М.: Ось – 89, 2000.-220с.
5. Ладанов И.Д. Мастерство делового взаимодействия. - М.: Просвещение. – 2001.-180с.

**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>);

Электронно-библиотечные системы:

- 2.«Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека» (<https://biblioclub.com>);
3. «Электронно-библиотечная система «IPRbooks» ([www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)).

Электронные базы данных:

4. Научная электронная библиотека (<http://www.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.	Учебная аудитория для проведения учебных занятий: ул. Татищева, 18б, литер Е, аудитория № 207, учебный корпус № 9	<b>№ 207, учебный корпус №9</b> Комплект учебной мебели Переносной мультимедийный комплект
2.	Помещение для самостоятельной работы: Ул. Татищева, 18, литер Б, читальный зал научной библиотеки	<b>Читальный зал научной библиотеки</b> Комплект учебной мебели Компьютеры Доступ к сети Интернет
3.	Аудитория для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: ул. Татищева №18 а, литер Б, аудитория № 501а, учебный корпус №9	<b>№501а, учебный корпус №9</b> Комплект мебели, инструменты, расходные материалы

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

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).

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу, оценочные и методические материалы по дисциплине  
*«Основы делового общения и делопроизводства»*  
ООП ВО по направлению подготовки  
*08.03.01 «Строительство»*  
профиль подготовки *«Промышленное и гражданское строительство»*,  
*«Теплогазоснабжение и вентиляция»*,  
*«Экспертиза и управление недвижимостью»*,  
*«Водоснабжение и водоотведение»*  
по программе бакалавриата

Д.М. Бычковым (далее по тексту рецензент), проведена рецензия рабочей программы, оценочные и методические материалы по дисциплине *«Основы делового общения и делопроизводства»* ООП ВО по направлению подготовки *08.03.01 «Строительство»*, по программе *бакалавриата*, разработанной в ГАОУ АО ВО "Астраханский государственный архитектурно-строительный университет", на кафедре *Философия, социология и лингвистика* (разработчик – профессор, д.с.н. *Е.В.Каргаполова*).

Рассмотрев представленные на рецензию материалы, рецензент пришел к следующим выводам:

Предъявленная рабочая программа учебной дисциплины *«Основы делового общения и делопроизводства»* (далее по тексту Программа) соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки *08.03.01 «Строительство»*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от *31.05.2017, № 481* и зарегистрированного в Минюсте России *23.06.2017, № 47139*.

Представленная в Программе актуальность учебной дисциплины в рамках реализации ООП ВО не подлежит сомнению – дисциплина относится к вариативной части учебного цикла Блок 1 «Дисциплины».

Представленные в Программе цели учебной дисциплины соответствуют требованиям ФГОС ВО направления подготовки *08.03.01 «Строительство»* профиль подготовки *«Промышленное и гражданское строительство»*, *«Теплогазоснабжение и вентиляция»*, *«Экспертиза и управление недвижимостью»*, *«Водоснабжение и водоотведение»*.

В соответствии с Программой за дисциплиной *«Основы делового общения и делопроизводства»* закреплены 2 компетенции, которые реализуются в объявленных требованиях.

Результаты обучения, представленные в Программе в категориях *знать, уметь, владеть* соответствуют специфике и содержанию дисциплины и демонстрируют возможность получения заявленных результатов.

Информация о взаимосвязи изучаемых дисциплин и вопросам исключения дублирования в содержании дисциплин соответствует действительности. Учебная дисциплина *«Основы делового общения и делопроизводства»* взаимосвязана с другими дисциплинами ООП ВО по направлению подготовки *08.03.01 «Строительство»* профиль подготовки *«Промышленное и гражданское строительство»*, *«Теплогазоснабжение и вентиляция»*, *«Экспертиза и управление недвижимостью»*, *«Водоснабжение и водоотведение»* возможность дублирования в содержании отсутствует.

Представленная Программа предполагает использование современных образовательных технологий при реализации различных видов учебной работы. Формы образовательных технологий соответствуют специфике дисциплины.

Представленные и описанные в Программе формы текущей оценки знаний соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

Форма промежуточной аттестации знаний *бакалавра* предусмотренная Программой, осуществляется в форме *зачета*. Формы оценки знаний, представленные в



### Аннотация

к рабочей программе дисциплины «*Основы делового общения и делопроизводство*»,  
по направлению 08.03.01 «*Строительство*»,  
профиль подготовки «*Промышленное и гражданское строительство*»,  
«*Теплогазоснабжение и вентиляция*»,  
«*Экспертиза и управление недвижимостью*»,  
«*Водоснабжение и водоотведение*»

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы

Форма промежуточной аттестации: зачёт

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

Задачами дисциплины являются:

- 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;
- представления о содержании, формах и межкультурных особенностях в области деловой коммуникации;
- понимание устных и письменных стратегий делового общения;
- выработать практические навыки для оформления организационно – распорядительных документов и написания деловых писем;
- умения по преобразованию и разрешению конфликтов в деловых отношениях.

Учебная дисциплина «*Основы делового общения и делопроизводства*» входит в Блок 1, вариативной по выбору части. Для освоения дисциплины необходимы знания, полученные при изучении дисциплины: «*Русский язык и культура речи*», в средней общеобразовательной школе.

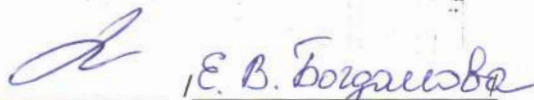
Краткое содержание дисциплины:

Раздел I «*Основы делового общения и делопроизводства для профессиональных целей*»

1. Введение в дисциплину «*Основы делового общения и презентаций*».
2. Речевая культура делового разговора.
3. Мастерство публичного выступления.
4. Основные формы делового общения: беседа, переговоры, совещания, деловой телефонный разговор.
5. Этика и этикет делового общения.
6. Документ. Требования к оформлению документов.
7. Распорядительные документы.
8. Информационно-справочные документы.
9. Культура делового письма.

Заведующий кафедрой

подпись



И. О. Ф.

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

  
УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
/ И.Ю.Петрова /  
(подпись) И.О.Ф.  
«25» апреля 2019 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**

«Промышленное и гражданское строительство»

«Теплогазоснабжение и вентиляция»

«Экспертиза и управление недвижимостью»

«Водоснабжение и водоотведение»

*(указывается наименование профиля в соответствии с ООП)*

**Кафедра**


«Философия, социология и лингвистика»

Квалификация (степень) выпускника *бакалавр*

Астрахань - 2019


**Разработчики:**

доцент, к.и.н.  
(занимаемая должность,  
учёная степень и учёное звание)

  
(подпись) / А.В. Сызранов /  
И. О. Ф.

Оценочные и методические материалы рассмотрены и одобрены на заседании кафедры  
«Философия, социология и лингвистика» протокол № 8 от 15.04.2019 г.

Заведующий кафедрой

  
(подпись) / Е.В. Богданова /  
И. О. Ф.

**Согласовано:**

Председатель МКН «Строительство»  
профиль «Промышленное и гражданское строительство»

  
(подпись) / А.В. Красников /  
И. О. Ф.


Председатель МКН «Строительство»  
профиль «Теплогазоснабжение и вентиляция»

  
(подпись) / Е.М. Арбатов /  
И. О. Ф.


Председатель МКН «Строительство»  
профиль «Экспертиза и управление недвижимостью»

  
(подпись) / А.В. Красников /  
И. О. Ф.

Председатель МКН «Строительство»  
профиль «Водоснабжение и водоотведение»

  
(подпись) / А.В. Красников /  
И. О. Ф.

Начальник УМУ

  
(подпись) / Е.И. Красникова /  
И. О. Ф.

Специалист УМУ

  
(подпись) / Е.С. Красникова /  
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-6 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<b>Знать:</b>								
	особенности официально-делового стиля служебных документов в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках; роль общения в современном деловом взаимодействии	X	X	X					Контрольная работа (вариант 1)
	<b>Уметь:</b>								
	логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках с учётом специфики межкультурной коммуникации; преодолевать барьеры в деловом общении		X	X	X	X			Тестовые задания (задания 1-15)
	<b>Владеть:</b>								
деловой коммуникацией на русском и иностранном языках (владеет навыками				X	X	X	X	Зачет (вопросы 1-10)	

	организации и проведения деловых бесед, переговоров, совещаний), а также навыками составления устного и письменного технических текстов для решения профессиональных задач в процессе установления контактов с русскими и зарубежными коллегами								
ПК-11 – владением методами осуществления инновационных идей, организации производства и эффективного руководства работой людей, подготовки документации для создания системы менеджмента качества производственного подразделения.	<b>Знать:</b>								
	требования основных организационно-распорядительных документов для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения	X	X	X					Контрольная работа (вариант 2)
	<b>Уметь:</b>								
	составлять и оформлять организационно-распорядительную документацию для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения				X	X	X		Тестовые задания (задания 16-30)
	<b>Владеть:</b>								
навыками работы в оформлении технической документации в области строительства и архитектуры.				X	X	X	X	Зачет (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 обучающегося	Фонд тестовых заданий
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-6 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<b>Знает</b> (ОК-6) особенности официально-делового стиля служебных документов в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках; роль общения в современном деловом взаимодействии	Обучающийся не знает и не понимает особенности официально-делового стиля служебных документов в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках; роль общения в современном деловом взаимодействии	Обучающийся знает особенности официально-делового стиля служебных документов в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках; роль общения в современном деловом взаимодействии .	Обучающийся знает и понимает особенности официально-делового стиля служебных документов в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках; роль общения в современном деловом взаимодействии	Обучающийся знает и понимает особенности официально-делового стиля служебных документов в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках; роль общения в современном деловом взаимодействии в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
	<b>Умеет:</b> (ОК-6) логически верно,	Обучающийся не умеет логически	Обучающийся умеет логически верно,	Обучающийся умеет логически верно,	Обучающийся умеет логически верно,

	аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках с учётом специфики межкультурной коммуникации; преодолевать барьеры в деловом общении	верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках с учётом специфики межкультурной коммуникации; преодолевать барьеры в деловом общении	аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках с учётом специфики межкультурной коммуникации; преодолевать барьеры в деловом общении	аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках с учётом специфики межкультурной коммуникации; преодолевать барьеры в деловом общении в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках с учётом специфики межкультурной коммуникации; преодолевать барьеры в деловом общении в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
	<b>Владеет:</b> (ОК-6) деловой коммуникацией на русском и иностранном языках (владеет навыками организации и проведения деловых бесед, переговоров, совещаний), а также навыками составления устного и письменного технических текстов для решения профессиональных задач в процессе установления контактов с	Обучающийся не владеет навыками деловой коммуникацией на русском и иностранном языках (не владеет навыками организации и проведения деловых бесед, переговоров, совещаний), а также навыками составления устного и письменного технических текстов для решения профессиональных задач в процессе установления	Обучающийся владеет навыками деловой коммуникацией на русском и иностранном языках (владеет навыками организации и проведения деловых бесед, переговоров, совещаний), а также навыками составления устного и письменного технических текстов для решения профессиональных задач в процессе установления контактов с русскими и зарубежными коллегами	Обучающийся владеет навыками деловой коммуникацией на русском и иностранном языках (владеет навыками организации и проведения деловых бесед, переговоров, совещаний), а также навыками составления устного и письменного технических текстов для решения профессиональных задач в процессе установления контактов с русскими и зарубежными коллегами в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся владеет навыками деловой коммуникацией на русском и иностранном языках (владеет навыками организации и проведения деловых бесед, переговоров, совещаний), а также навыками составления устного и письменного технических текстов для решения профессиональных задач в процессе установления контактов с русскими и зарубежными коллегами в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.

	русскими и зарубежными коллегами	контактов с русскими и зарубежными коллегами			
ПК-11– владением методами осуществления инновационных идей, организации производства и эффективного руководства работой людей, подготовки документации для создания системы менеджмента качества производственного подразделения.	<b>Знает</b> (ПК-11) требования основных организационно-распорядительных документов для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения	Обучающийся не знает требования основных организационно-распорядительных документов для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения	Обучающийся знает требования основных организационно-распорядительных документов для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения	Обучающийся знает требования основных организационно-распорядительных документов для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся знает требования основных организационно-распорядительных документов для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
	<b>Умеет:</b> (ПК-11) составлять и оформлять организационно-распорядительную документацию для выполнения работ по архитектурно-строительному	Обучающийся не умеет составлять и оформлять организационно-распорядительную документацию для выполнения работ по архитектурно-строительному	Обучающийся умеет составлять и оформлять организационно-распорядительную документацию для выполнения работ по архитектурно-строительному	Обучающийся умеет составлять и оформлять организационно-распорядительную документацию для выполнения работ по архитектурно-строительному	Обучающийся умеет составлять и оформлять организационно-распорядительную документацию для выполнения работ по архитектурно-строительному проектированию зданий

	проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения	проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения	проектированию зданий и сооружений промышленного и гражданского назначения в типовых ситуациях.	и сооружений промышленного и гражданского назначения в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	назначения в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
	<b>Владеет:</b> (ПК-11) навыками работы в оформлении технической документации в области строительства и архитектуры	Обучающийся не владеет навыками работы в оформлении технической документации в области строительства и архитектуры	Обучающийся владеет навыками работы в оформлении технической документации в области строительства и архитектуры в типовых ситуациях.	Обучающийся владеет навыками работы в оформлении технической документации в области строительства и архитектуры в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности.	Обучающийся владеет навыками работы в оформлении технической документации в области строительства и архитектуры в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, 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 . Зачет**

а) типовые вопросы (задания)

Вопросы для оценки компетенции ОК – 6 (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 рефлексивного слушания.
10. Приемы эмпатического слушания.

Вопросы для оценки компетенции ПК-11 (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 – 6 (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 – 11 (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 – б(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-11 (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.	Зачет	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.

**Лист внесения дополнений и изменений  
в рабочую программу учебной дисциплины  
Основы делового общения и делопроизводства  
(наименование дисциплины)**

**на 2020- 2021 учебный год**

Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры «Философия, социология и лингвистика»  
протокол № 15 от 11 марта 2020г.

И.о. зав. кафедрой

доцент, к. ист.наук  
ученая степень, ученое звание

  
\_\_\_\_\_   
подпись

/АВ.Сызранов/  
И.О. Фамилия

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1. В п. 8.1. «Основная учебная литература» внесены новые материалы по литературе:  
Шацкая М.Ф. Русский язык и культура делового общения [Электронный ресурс]:  
учебно-методическое пособие/ Шацкая М.Ф.— Электрон. текстовые данные.—  
Волгоград: Волгоградский государственный социально-педагогический  
университет, «Перемена», 2019.— 120 с.— Режим доступа:  
<http://www.iprbookshop.ru/88767.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Составители изменений и дополнений:

доцент, к.филол.н.  
ученая степень, ученое звание

  
\_\_\_\_\_   
подпись

/Д.М. Бычков /  
И.О. Фамилия

\_\_\_\_\_   
ученая степень, ученое звание

\_\_\_\_\_   
подпись

/\_\_\_\_\_/   
И.О. Фамилия

Председатель методической комиссии

к.б.ч. доцент  
ученая степень, ученое звание

  
\_\_\_\_\_   
подпись

/Суринская М./  
И.О. Фамилия

« 11 » марта 2020 г.



**Лист внесения дополнений и изменений  
в рабочую программу учебной дисциплины  
Основы делового общения и делопроизводства  
(наименование дисциплины)**

**на 2020- 2021 учебный год**

Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры «Философия, социология и лингвистика»  
протокол № 15 от 11 марта 2020г.

И.о. зав. кафедрой

доцент, к. ист.наук  
ученая степень, ученое звание

  
\_\_\_\_\_   
подпись

/АВ.Сызранов/  
И.О. Фамилия

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1. В п. 8.1. «Основная учебная литература» внесены новые материалы по литературе:  
Шацкая М.Ф. Русский язык и культура делового общения [Электронный ресурс]:  
учебно-методическое пособие/ Шацкая М.Ф.— Электрон. текстовые данные.—  
Волгоград: Волгоградский государственный социально-педагогический  
университет, «Перемена», 2019.— 120 с.— Режим доступа:  
<http://www.iprbookshop.ru/88767.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Составители изменений и дополнений:

доцент, к.филол.н.  
ученая степень, ученое звание

  
\_\_\_\_\_   
подпись

/Д.М. Бычков /  
И.О. Фамилия

\_\_\_\_\_   
ученая степень, ученое звание

\_\_\_\_\_   
подпись

/\_\_\_\_\_/   
И.О. Фамилия

Председатель методической комиссии

к.б.ч. доцент  
ученая степень, ученое звание

  
\_\_\_\_\_   
подпись

/Суринская М./  
И.О. Фамилия

« 11 » марта 2020 г.