

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

УТВЕРЖДАЮ

И.о. первого проректора



/С. П. Стрелков /
И. О. Ф.

(подпись)

«25» апреля 2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины

Основы делового общения

(указывается наименование в соответствии с учебным планом)

По направлению подготовки

07.03.01 «Архитектура»

(указывается наименование направления подготовки в соответствии с ФГОС ВО)

Направленность (профиль)

«Градостроительное проектирование»

(указывается наименование профиля в соответствии с ОПОП)

Кафедра

«Философия, социология и лингвистика»

Квалификация выпускника *бакалавр*

Астрахань - 2024

Разработчик:

доцент, канд. филол. наук
(занимаемая должность,
учёная степень и учёное звание)

 / В.В. Гурылева /
(подпись) И. О. Ф.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «Философия, социология и лингвистика» протокол № 9 от 16 . 04 . 2024 г.

И.о. заведующего кафедрой

 / Ю.В. Георгиевская /
(подпись) И. О. Ф.

Согласовано:

Председатель МКН «Архитектура»,
направленность (профиль)
«Градостроительное проектирование»

 / Т.О. Цитман /
(подпись) И. О. Ф.

Начальник УМУ  / О.Н. Беспалова /
(подпись) И. О. Ф.

Специалист УМУ  / Ю.Ю. Савенкова /
(подпись) И. О. Ф.

Начальник УИТ  / П.Н. Гедза /
(подпись) И. О. Ф.

Заведующая научной библиотекой  / Л.С. Гаврилова /
(подпись) И. О. Ф.

Содержание:

	Стр.
1. Цель освоения дисциплины	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	4
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по типам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	4
5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и типов учебных занятий	6
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по типам учебных занятий и работы обучающихся (в академических часах)	6
5.1.1. Очная форма обучения	6
5.1.2. Заочная форма обучения	6
5.1.3. Очно-заочная форма обучения	6
5.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам	7
5.2.1. Содержание лекционных занятий	7
5.2.2. Содержание лабораторных занятий	8
5.2.3. Содержание практических занятий	8
5.2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	9
5.2.5. Темы контрольных работ	10
5.2.6. Темы курсовых проектов/курсовых работ	10
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	10
7. Образовательные технологии	10
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	11
8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	11
8.2. Перечень необходимого лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	12
8.3. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, доступных обучающимся при освоении дисциплины	12
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	12
10. Особенности организации обучения по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	13

1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Основы делового общения» является углубление уровня освоения компетенций, обучающихся в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 07.03.01 «Архитектура».

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

УК – 4 – способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);

УК – 5 – способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

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

УК-4.1. умеет: Передавать идеи и проектные предложения в ходе совместной деятельности средствами устной и письменной речи.

УК-4.2. знает: Государственный(е) и иностранный(е) язык(и). Язык делового документа

УК-5.1. умеет: Использовать основы исторических, философских и культурологических знаний для формирования мировоззренческой позиции.

УК-5.2. знает: Основы исторических, философских, культурологических дисциплин.

При изучении дисциплины «Основы делового общения» реализуется гражданско – патриотическое направление воспитательной работы.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина Б1. В.2.ДВ.01.01 «Основы делового общения» реализуется в рамках блока 1 «Дисциплины (модули)», части формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины (по выбору)). Цикл дисциплин «Общегуманитарный»

Дисциплина базируется на знаниях, полученных в рамках изучения следующих дисциплин: «Русский язык» из школьного курса.

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

Форма обучения	Очная
1	2
Трудоемкость в зачетных единицах:	6 семестр – 2 з.е.; всего - 2 з.е.
Лекции (Л)	6 семестр – 18 часов; всего - 18 часов
Лабораторные занятия (ЛЗ)	<i>учебным планом не предусмотрены</i>
Практические занятия (ПЗ)	6 семестр – 18 часов; всего - 18 часов
Самостоятельная работа (СР)	6 семестр – 36 часов; всего - 36 часов

Форма текущего контроля:	
Контрольная работа № 1	учебным планом не предусмотрены
Форма промежуточной аттестации:	
Экзамены	<i>учебным планом</i> не предусмотрены
Зачет	семестр – 6
Зачет с оценкой	<i>учебным планом</i> не предусмотрены
Курсовая работа	<i>учебным планом</i> не предусмотрены
Курсовой проект	<i>учебным планом</i> не предусмотрены

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

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по типам учебных занятий и работы обучающихся (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 типам учебных занятий и работы обучающихся				Форма текущего контроля и промежуточной аттестации
				контактная			СР	
				Л	ЛЗ	ПЗ		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Раздел 1. Речевая коммуникация в современном мире	16	6	4	-	4	8	Зачет
2.	Раздел 2. Развитие науки как сферы деловой коммуникации для толерантного воспринимая социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в проектной градостроительной практике архитектора - проектировщика	16	6	4	-	4	8	
3.	Раздел 3. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации в проектной градостроительной практике архитектора-проектировщика.	24	6	6	-	6	12	
4.	Раздел 4. Устная публичная речь в профессиональной карьере архитектора-проектировщика в области градостроения	16	6	4	-	4	8	
Итого:		72		18	-	18	36	

5.1.2. Заочная форма обучения

ОПОП не предусмотрено

5.1.3. Очно - заочная форма обучения

ОПОП не предусмотрено

5.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам

5.2.1. Содержание лекционных занятий

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	2	3
	Раздел 1. Речевая коммуникация в современном мире	Понятие речевой коммуникации. Функции коммуникации. Виды общения. Принципы общения. Этические нормы речевого общения. Невербальное общение. Эффективность коммуникации. Коммуникативное намерение. Основные единицы речевого общения. Речевая ситуация, ее структура. Анализ речевой ситуации. Речевое событие, его компоненты. Речевое взаимодействие. Основные принципы эффективной коммуникации: принцип кооперации Г. Грайса, принцип вежливости Дж. Лича. <u>Основы исторических, философских и культурологических знаний для эффективной коммуникации.</u> Слушание как необходимое условие эффективной коммуникации, виды слушания. Коммуникативные барьеры: понятие, виды. Факторы, влияющие на формирование барьеров. Приемы преодоления барьеров.
	Раздел 2. Развитие науки как сферы деловой коммуникации для толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в проектной градостроительной практике архитектора - проектировщика	Функционально-стилевая дифференциация литературного <u>государственного и иностранного языка</u>. Взаимодействие функциональных стилей. Понятие жанров речи. Факторы, влияющие на выбор жанра. Профессионально значимые жанры для архитектора-проектировщика в проектной градостроительной практике. Понятие стиливой уместности речи для толерантного воспринимая социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере профессиональной деятельности архитектора - проектировщика.
	Раздел 3. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации в проектной градостроительной практике архитектора-проектировщика	Деловая коммуникация в устной и письменной формах. Специфика деловой коммуникации в профессиональной деятельности архитектора-проектировщика в проектной градостроительной практики. Жанры деловой коммуникации: традиционные и специфические. Вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации. Документы: понятие, функции, типы. Основные принципы письменной деловой коммуникации на <u>государственном и иностранном языках</u>: стандартизация и унификация. Композиционные особенности документов. Языковые формулы официальных документов. <u>Язык делового документа.</u> Личные документы, служебная документация и деловая переписка. Нормативный аспект деловой речи. Составление, оформление и редактирование отдельных видов документов. Этические нормы делового общения. Стили делового общения. Этикетные формулы. Критика и комплимент в деловом общении: функции и правила.

	Раздел 4. Устная публичная речь в профессиональной карьере архитектора-проектировщика в области градостроения	Идеи и проектные предложения в ходе совместной деятельности средствами устной и письменной речи. Виды публичной речи по цели. Особенности публичных выступлений в научной и деловой среде речи в профессиональной карьере архитектора-проектировщика. Этапы подготовки публичной речи. Компоненты публичного выступления. Адаптация к аудитории публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению. Способы речевого воздействия: сообщение, убеждение, внушение. Основы аргументации. Логический и психологический аспекты аргументации. <u>Основы исторических, философских, культурологических дисциплин.</u> Способы ориентации речи на адресата. Словесное оформление публичного выступления. Понятность, информативность и выразительность публичной речи.
--	---	---

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 1. Речевая коммуникация в современном мире	Входное тестирование. Понятие речевой коммуникации. Функции коммуникации. Виды общения. Принципы общения. Этические нормы речевого общения. Невербальное общение. Эффективность коммуникации. Коммуникативное намерение. Основные единицы речевого общения. Речевая ситуация, ее структура. Анализ речевой ситуации. Речевое событие, его компоненты. Речевое взаимодействие. <u>Передача идей и проектных предложений в ходе совместной деятельности средствами устной и письменной речи.</u> Основные принципы эффективной коммуникации: принцип кооперации Г. Грайса, принцип вежливости Дж. Лича. Слушание как необходимое условие эффективной коммуникации, виды слушания. Коммуникативные барьеры: понятие, виды. Факторы, влияющие на формирование барьеров. Приемы преодоления барьеров.
2.	Раздел 2. Развитие науки как сферы деловой коммуникации для толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в проектной градостроительной практике архитектора - проектировщика	Функционально-стилевая дифференциация литературного языка. Взаимодействие функциональных стилей. Понятие жанров речи. Факторы, влияющие на выбор жанра. Профессионально значимые жанры для архитектора - проектировщика. Понятие стиливой уместности речи для толерантного воспринимая социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере профессиональной деятельности архитектора - проектировщика. <u>Использование основ исторических, философских и культурологических знаний для формирования мировоззренческой позиции.</u>
3.	Раздел 3. Деловая коммуникация как разновидность	Специфика деловой коммуникации в профессиональной деятельности архитектора-проектировщика. Жанры деловой коммуникации: традиционные и специфические.

	специализированной коммуникации в проектной градостроительной практике архитектора-проектировщика	Вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации. Документы: понятие, функции, типы. Основные принципы письменной деловой коммуникации: стандартизация и унификация. Композиционные особенности документов. Языковые формулы официальных документов. Личные документы, служебная документация и деловая переписка. Совместная деятельность средствами устной и письменной речи. Нормативный аспект деловой речи. Составление, оформление и редактирование отдельных видов документов. Этические нормы делового общения. Стили делового общения. Этикетные формулы. Критика и комплимент в деловом общении: функции и правила.
4.	Раздел 4. Устная публичная речь в профессиональной карьере архитектора-проектировщика в области градостроения	Виды публичной речи по цели. Особенности публичных выступлений в научной и деловой среде речи в профессиональной карьере архитектора-проектировщика. Этапы подготовки публичной речи. Компоненты публичного выступления. Адаптация к аудитории публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению. <u>Использование основ исторических, философских и культурологических знаний</u> . Способы речевого воздействия: сообщение, убеждение, внушение. Основы аргументации. Логический и психологический аспекты аргументации. Способы ориентации речи на адресата. Словесное оформление публичного выступления. Понятность, информативность и выразительность публичной речи.

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 1. Речевая коммуникация в современном мире	Подготовка к практическим занятиям.	[1]- [7]
2.	Раздел 2. Развитие науки как сферы деловой коммуникации для толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в проектной градостроительной практике архитектора - проектировщика	Подготовка к устному опросу. Подготовка к итоговому тестированию. Подготовка к зачету	[1]- [7]
3.	Раздел 3. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации в проектной градостроительной практике архитектора-проектировщика		[1]- [7]
4.	Раздел 4. Устная публичная речь в профессиональной карьере		[1]- [7]

	архитектора-проектировщика в области градостроения		
--	--	--	--

5.2.5. Темы контрольных работ - учебным планом не предусмотрены

5.2.6. Темы курсовых проектов/ курсовых работ - учебным планом не предусмотрены

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Организация деятельности студента	
<u>Лекция</u>	В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Целесообразно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой.
<u>Практическое занятие</u>	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов.
<u>Самостоятельная работа</u>	Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа в аудиторное время может включать: – конспектирование (составление тезисов) лекций; – работу со справочной и методической литературой; – участие в тестировании и др. Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из: – повторение лекционного материала; – подготовки к практическим занятиям; – изучения учебной и научной литературы; – подготовки к опросу устному; – подготовки к итоговому тестированию; – выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях; – проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры тестов.
<u>Подготовка к зачету</u>	Подготовка студентов к зачету включает три стадии: – самостоятельная работа в течение учебного года; – непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету; – подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билете.

7. Образовательные технологии

Перечень образовательных технологий, используемых при изучении дисциплины

Традиционные образовательные технологии

Перечень образовательных технологий, используемых при изучении дисциплины «Основы делового общения», проводятся с использованием личностно-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 по дисциплине «Основы делового общения» 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» лекционные занятия проводятся с использованием следующих интерактивных технологий:

Лекция-визуализация - представляет собой визуальную форму подачи лекционного материала средствами ТСО или аудиовидеотехники (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.

По дисциплине «Основы делового общения» 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. Вьюгина, С. В. Деловой русский язык: учебно-методическое пособие/ С. В. Вьюгина, И. В. Вяткина. - 2-е изд. - Казань: Издательство КНИТУ, 2022. - 100 с. - ISBN 978-5-7882-3264-5. - Текст: электронный// Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/136216.html>
2. Культура речи и делового общения: учебно-методическое пособие/ составители Г. А. Касумовой. - Тюмень: Государственный аграрный университет Северного Зауралья, 2021. - 73 с. - Текст: электронный// Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/108806.html>
3. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 11-е изд. – Москва: Дашков и К°, 2024. – 524 с. – (Учебные издания для вузов). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710143>

б) дополнительная учебная литература:

4. Мирошниченко А.А. Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения. Практическое руководство. – М.: Книжный мир, 2008. – 384 с. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» -https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=89669
5. 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

в) перечень учебно-методического обеспечения:

6. Культура речи и делового общения: учебно-методическое пособие/ составители Г. А. Касумовой. - Тюмень: Государственный аграрный университет Северного Зауралья, 2021. - 73 с. - Текст: электронный// Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/108806.html>

г) перечень онлайн курсов:

7. Онлайн-курс по дисциплине: «Основы делового общения»
https://openedu.ru/course/spbu/DEL_OBS/

8.2. Перечень необходимого лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

1. 7-Zip;
2. Adobe Acrobat Reader DC;
3. Apache Open Office;
4. VLC media player;
5. Kaspersky Endpoint Security
6. Yandex browser
7. КОМПАС-3D V20

8.3. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, доступных обучающимся при освоении дисциплины

1. Электронная информационно-образовательная среда Университета (<http://moodle.aucu.ru>).
2. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека» (<https://biblioclub.ru/>).
3. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru>).
4. Научная электронная библиотека (<http://www.elibrary.ru/>).
5. Консультант+ (<http://www.consultant-urist.ru/>).
6. Федеральный институт промышленной собственности (<http://www.fips.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.	Учебные аудитории для проведения учебных занятий: 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, 18а, № 405.	№ 405 Комплект учебной мебели Переносной мультимедийный комплект Доступ к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»
2.	Помещение для самостоятельной работы: 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, 22а, аудитории № 201, 203;	№ 201 Комплект учебной мебели Компьютеры – 8 шт. Доступ к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»

	414056, г. Астрахань, ул. Татищева, 18а, библиотека, читальный зал.	№ 203 Комплект учебной мебели Компьютеры – 8 шт. Доступ к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»
		библиотека, читальный зал Комплект учебной мебели Компьютеры - 4 шт. Доступ к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»

10. Особенности организации обучения по дисциплине «Основы делового общения» 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»** реализуется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальных особенностей).

**Лист внесения дополнений и изменений
в рабочую программу учебной дисциплины
«Основы делового общения»
(наименование дисциплины)
на 2025-2026 учебный год**

Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры «Философия, социология и лингвистика», протокол № 9 от 15 апреля 2025 г.

И.о. зав.кафедрой

доцент, канд. соц. наук
(ученая степень, ученое звание)


подпись

/Ю.В.Георгиевская/
И.О. Фамилия

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

В п.8.1. внесены следующие изменения:

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Степаненко, Т. А. Деловое общение: учебное пособие для обучающихся высших образовательных учреждений пожарно-технического профиля / Т. А. Степаненко, Т. Н. Пасечкина. — Железногорск: Сибирская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2024. — 153 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/123093.html>

2. Лукаш Ю.А. Быть секретарем руководителя фирмы [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю.А. Лукаш. М.: - Флинта, 2023. – 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, 2024. – 255 с. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=117386

Составитель изменений и дополнений:

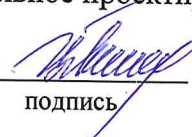
доцент, канд. филол. наук
(ученая степень, ученое звание)


подпись

/В.В.Гурылева/
И.О. Фамилия

Председатель МКН «Архитектура», направленность (профиль)
«Архитектурное проектирование», «Градостроительное проектирование»

доцент, Член Союза архитекторов России
(ученая степень, ученое звание)


подпись

/Т.О.Цитман /
И.О. Фамилия

15 апреля 2025 г.

**Лист внесения дополнений и изменений
в рабочую программу учебной дисциплины
«Основы делового общения»
(наименование дисциплины)
на 2026-2027 учебный год**

Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры «Философия, социология и лингвистика», протокол № 9 от 21 апреля 2026 г.

И.о. зав.кафедрой

доцент, канд.соц.наук
(ученая степень, ученое звание)


подпись

/Ю.В.Георгиевская/
И.О. Фамилия

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

В п.8.1. внесены следующие изменения:

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение: учебное пособие для вузов / Кузнецов И.Н. — 11-е изд. — Москва: Дашков и К, 2025. — 524 с. — ISBN 978-5-394-05682-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/144181.html>
2. Скибицкий Э.Г. Основы делового общения: учебное пособие / Скибицкий Э.Г., Скибицкая И.Ю. — Новосибирск: Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2025. — 333 с. — ISBN 978-5-7795-0380-8. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/68804.html>
3. Власова, Э. И. Этика делового общения: учебное пособие / Э. И. Власова. — Москва: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2025. — 152 с. — ISBN 978-5-7264-0534-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/16309.html>

Составитель изменений и дополнений:

доцент, канд. филол. наук
(ученая степень, ученое звание)


подпись

/В.В.Гурылева/
И.О. Фамилия

Председатель МКН по направлению подготовки «Архитектура» направленность (профиль) «Архитектурное проектирование», «Градостроительное проектирование»

доцент, Член Союза архитекторов России
(ученая степень, ученое звание)


подпись

/Т. О. Цитман /
И.О. Фамилия

21 апреля 2026 г.

Аннотация

к рабочей программе дисциплины «Основы делового общения»,
по направлению 07.03.01 «Архитектура»,
направленность (профиль)
«Градостроительное проектирование»

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётных единиц.
Форма промежуточной аттестации: зачёт

Целью учебной дисциплины «Основы делового общения» является углубление уровня освоения компетенций, обучающихся в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 07.03.01 «Архитектура».

Учебная дисциплина «Основы делового общения» входит в Блок 1 «Дисциплины (модули)», части, формируемой участниками образовательных отношений (дисциплина (по выбору)). Для освоения дисциплины необходимы знания, полученные при изучении следующей дисциплины: «Русский язык» из школьного курса.

Краткое содержание дисциплины:

Раздел 1. Речевая коммуникация в современном мире.

Раздел 2. Развитие науки как сферы деловой коммуникации для толерантного воспринимая социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере профессиональной деятельности архитектора - проектировщика.

Раздел 3. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации в профессиональной деятельности архитектора-проектировщика.

Раздел 4. Устная публичная речь речи в профессиональной карьере архитектора-проектировщика.

И.о. заведующего кафедрой


подпись /Ю. В. Георгиевская /
И. О. Ф.

РЕЦЕНЗИЯ
на рабочую программу, оценочные и методические материалы по дисциплине
«Основы делового общения»
ОПОП ВО по направлению подготовки
07.03.01 «Архитектура»,
направленность (профиль) «Градостроительное проектирование»
по программе бакалавриата

А.М. Казиевой (далее по тексту рецензент), проведена рецензия рабочей программы, оценочных и методических материалов по дисциплине «Основы делового общения» ОПОП ВО по направлению подготовки 07.03.01 «Архитектура», по программе бакалавриата, разработанной в ГБОУ АО ВО "Астраханский государственный архитектурно-строительный университет", на кафедре Философия, социология и лингвистика (разработчик – доцент, канд. филол. наук В. В. Гурылева).

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

Предъявленная рабочая программа учебной дисциплины «Основы делового общения» (далее по тексту Программа) соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 07.03.01 «Архитектура», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017, № 509 и зарегистрированного в Минюсте России 27.06.2017, № 47195.

Представленная в Программе актуальность учебной дисциплины в рамках реализации ОПОП ВО не подлежит сомнению – дисциплина относится Блоку 1 «Дисциплины (модули)», части формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины (по выбору)).

Представленные в Программе цели учебной дисциплины соответствуют требованиям ФГОС ВО направления подготовки 07.03.01 «Архитектура», направленность (профиль) «Градостроительное проектирование».

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

Предложенные в Программе индикаторы компетенций в категориях «знает», «умеет» отражают специфику и содержание дисциплины, а представленные в ОММ показатели и критерии оценивания компетенций по дисциплине на различных этапах их формирования, а также шкалы оценивания позволяют определить степень достижения заявленных результатов, т.е. уровень освоения соответствующих компетенций в рамках данной дисциплины.

Учебная дисциплина «Основы делового общения» взаимосвязана с другими дисциплинами ОПОП ВО по направлению подготовки 07.03.01 «Архитектура», направленность (профиль) «Градостроительное проектирование» и возможность дублирования в содержании не выявлена.

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.

Промежуточная аттестация знаний бакалавра, предусмотренная Программой, осуществляется в форме зачета. Формы оценки знаний, представленные в Рабочей программе, соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено основной, дополнительной литературой, интернет-ресурсами и соответствует требованиям ФГОС ВО направления подготовки 07.03.01 «Архитектура», направленность (профиль) «Градостроительное проектирование».

Материально-техническое обеспечение соответствует требованиям ФГОС ВО направления подготовки 07.03.01 «Архитектура», и специфике дисциплины «Основы делового общения» и обеспечивает использование современных образовательных, в том числе интерактивных методов обучения.

Представленные на рецензию оценочные и методические материалы направления подготовки 07.03.01 «Архитектура», разработаны в соответствии с нормативными документами, представленными в программе. Оценочные и методические материалы по дисциплине «Основы делового общения» предназначены для текущего контроля и промежуточной аттестации и представляют собой совокупность разработанных кафедрой «Философии, социологии и лингвистики» материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения.

Задачами оценочных и методических материалов является контроль и управление процессом, приобретения обучающимися знаний, умений, навыков и компетенций, заявленных в образовательной программе по данной направлению.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Основы делового общения» представлены:

- вопросами для устного опроса;
- тестовыми заданиями;
- вопросами к зачету.

Данные материалы позволяют в полной мере оценить результаты обучения по дисциплине «Основы делового общения» в АГАСУ, а также оценить степень сформированности компетенций.

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенной рецензии можно сделать заключение, что характер, структура, содержание рабочей программы, оценочные и методические материалы дисциплины «Основы делового общения» ОПОП ВО по направлению 07.03.01 «Архитектура», по программе бакалавриата, разработанная доцентом, канд.филол.наук В.В.Гурылевой соответствуют требованиям ФГОС ВО, современным требованиям отрасли, рынка труда, профессиональных стандартов направления подготовки 07.03.01 «Архитектура», направленность (профиль) «Градостроительное проектирование» и могут быть рекомендованы к использованию.

Рецензент:

Д-р. филол. наук, профессор Пятигорского государственного университета,
директор Северо - Кавказского НИИ филологии,
руководитель Центра Северо- Кавказских языков и культур,
руководитель Центра евразийских исследований.



Казишева

/А.М. Казишева/

РЕЦЕНЗИЯ
на рабочую программу, оценочные и методические материалы по дисциплине
«Основы делового общения»
ОПОП ВО по направлению подготовки
07.03.01 «Архитектура»,
направленность (профиль) «Градостроительное проектирование»
по программе бакалавриата

А.Д. Карауловой (далее по тексту рецензент), проведена рецензия рабочей программы, оценочных и методических материалов по дисциплине «Основы делового общения» ОПОП ВО по направлению подготовки 07.03.01 «Архитектура», по программе бакалавриата, разработанной в ГБОУ АО ВО "Астраханский государственный архитектурно-строительный университет", на кафедре Философия, социология и лингвистика (разработчик – доцент, канд. филол. наук В.В. Гурылева).

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

Предъявленная рабочая программа учебной дисциплины «Основы делового общения» (далее по тексту Программа) соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 07.03.01 «Архитектура», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017, № 509 и зарегистрированного в Минюсте России 27.06.2017, № 47195.

Представленная в Программе актуальность учебной дисциплины в рамках реализации ОПОП ВО не подлежит сомнению – дисциплина относится Блоку 1 «Дисциплины (модули)», части формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины (по выбору)).

Представленные в Программе цели учебной дисциплины соответствуют требованиям ФГОС ВО направления подготовки 07.03.01 «Архитектура», направленность (профиль) «Градостроительное проектирование».

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

Предложенные в Программе индикаторы компетенций в категориях «знает», «умеет» отражают специфику и содержание дисциплины, а представленные в ОММ показатели и критерии оценивания компетенций по дисциплине на различных этапах их формирования, а также шкалы оценивания позволяют определить степень достижения заявленных результатов, т.е. уровень освоения соответствующих компетенций в рамках данной дисциплины.

Учебная дисциплина «Основы делового общения» взаимосвязана с другими дисциплинами ОПОП ВО по направлению подготовки 07.03.01 «Архитектура», направленность (профиль) «Градостроительное проектирование» и возможность дублирования в содержании не выявлена.

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.

Промежуточная аттестация знаний бакалавра, предусмотренная Программой, осуществляется в форме зачета. Формы оценки знаний, представленные в Рабочей программе, соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено основной, дополнительной литературой, интернет-ресурсами и соответствует требованиям ФГОС ВО направления подготовки 07.03.01 «Архитектура», направленность (профиль) «Градостроительное проектирование».

Материально-техническое обеспечение соответствует требованиям ФГОС ВО направления подготовки 07.03.01 «Архитектура», и специфике дисциплины «Основы делового общения» и обеспечивает использование современных образовательных, в том числе интерактивных методов обучения.

Представленные на рецензию оценочные и методические материалы направления подготовки 07.03.01 «Архитектура», разработаны в соответствии с нормативными документами, представленными в программе. Оценочные и методические материалы по дисциплине «Основы делового общения» предназначены для текущего контроля и промежуточной аттестации и представляют собой совокупность разработанных кафедрой «Философии, социологии и лингвистики» материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения.

Задачами оценочных и методических материалов является контроль и управление процессом, приобретения обучающимися знаний, умений, навыков и компетенций, заявленных в образовательной программе по данной направлению.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Основы делового общения» представлены:

- вопросами для устного опроса;
- тестовыми заданиями;
- вопросами к зачету.

Данные материалы позволяют в полной мере оценить результаты обучения по дисциплине «Основы делового общения» в АГАСУ, а также оценить степень сформированности компетенций.

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенной рецензии можно сделать заключение, что характер, структура, содержание рабочей программы, оценочные и методические материалы дисциплины «Основы делового общения» ОПОП ВО по направлению 07.03.01 «Архитектура», по программе бакалавриата, разработанная доцентом, канд. филол. наук В.В. Гурылевой соответствуют требованиям ФГОС ВО, современным требованиям отрасли, рынка труда, профессиональных стандартов направления подготовки 07.03.01 «Архитектура», направленность (профиль) «Градостроительное проектирование» и могут быть рекомендованы к использованию.

Рецензент:

канд. филол. наук, доцент кафедры «ФСЛ»
ГБОУ АО ВО «АГАСУ»

 /А.Д. Караулова/
(подпись) И.О.Ф.

Подпись Карауловой А.Д. заверяю.

СПЕЦИАЛИСТ ПО ПЕРСОНАЛУ
 Е.Б. Ковицева
(подпись) (ФИО)



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

УТВЕРЖДАЮ

И.о. первого проректора



(подпись)

/ С. П. Стрелков /
И. О. Ф.

«25» апреля 2024г.

ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Наименование дисциплины

Основы делового общения

(указывается наименование в соответствии с учебным планом)

По направлению подготовки

07.03.01 «Архитектура»

(указывается наименование направления подготовки в соответствии с ФГОС ВО)

Направленность (профиль)

«Градостроительное проектирование»

(указывается наименование профиля в соответствии с ОПОП)

Кафедра

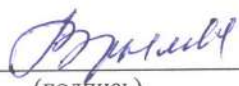
«Философия, социология и лингвистика»

Квалификация выпускника бакалавр

Астрахань - 2024

Разработчик:

доцент, канд.филол.наук
(занимаемая должность,
учёная степень и учёное звание)

 / В.В. Гурылева /
(подпись) И. О. Ф.

Оценочные и методические материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры «Философия, социология и лингвистика» протокол № 9 от 16. 04. 2024 г.

И.о. заведующего кафедрой

 / Ю.В. Георгиевская /
(подпись) И. О. Ф.

Согласовано:

Председатель МКН «Архитектура»,
направленность (профиль) «Градостроительное проектирование»

 / Т.О. Цитман /
(подпись) И. О. Ф.

Начальник УМУ

 / О.Н. Беспалова /
(подпись) И. О. Ф.

Специалист УМУ

 / Ю.Ю. Савенкова /
(подпись) И. О. Ф.

СОДЕРЖАНИЕ:

	Стр.
1. Оценочные и методические материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	4
1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	4
1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	5
1.2.1. Перечень оценочных средств текущего контроля успеваемости	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	7
2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	8
3. Перечень и характеристики процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций	12
4. Приложение 1	13
Приложение 2	17

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

Оценочные и методические материалы являются неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины (далее РПД) и представлены в виде отдельного документа

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

Индекс и формулировка компетенции	Индикаторы достижений компетенций, установленные ОПОП	Номер раздела дисциплины (в соответствии с п.5.1 РПД)				Формы контроля с конкретизацией задания
		1	2	3	4	
1	2	3	4	5	6	7
УК – 4 – способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. умеет: Передавать идеи и проектные предложения в ходе совместной деятельности средствами устной и письменной речи.	X		X		Комплект заданий для тестов (итоговое тестирование) (задания с 1 по 15)
	УК-4.2. знает: Государственный(е) и иностранный(е) язык(и). Язык делового документа		X	X		Устный опрос (вопросы 1-13) Зачет (вопросы 1-8)
УК – 5 – способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. умеет: Использовать основы исторических, философских и культурологических знаний для формирования мировоззренческой позиции.		X		X	Комплект заданий для тестов (итоговое тестирование) (задания с 16 по 30)
	УК-5.2. знает: Основы исторических, философских, культурологических дисциплин.	X			X	Устный опрос (вопросы 14-32) Зачет (вопросы 9-22)

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
Устный опрос	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде опроса студентов	Вопросы по темам / разделам дисциплины

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
УК – 4 – способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Умеет: Передавать идеи и проектные предложения в ходе совместной деятельности средствами устной и письменной речи (УК-4.1)	Обучающийся не умеет передавать идеи и проектные предложения в ходе совместной деятельности средствами устной и письменной речи	Обучающийся умеет передавать идеи и проектные предложения в ходе совместной деятельности средствами устной и письменной речи в типовых ситуациях.	Обучающийся умеет передавать идеи и проектные предложения в ходе совместной деятельности средствами устной и письменной речи в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности	Обучающийся умеет передавать идеи и проектные предложения в ходе совместной деятельности средствами устной и письменной речи в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий.
	Знает: Государственный(е) и иностранный(е) язык(и). Язык делового документа (УК-4.2)	Обучающийся не знает государственный(е) и иностранный(е) язык(и), язык делового документа	Обучающийся знает государственный(е) и иностранный(е) язык(и), язык делового документа в типовых ситуациях.	Обучающийся знает и понимает государственный(е) и иностранный(е) язык(и), язык делового документа в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности	Обучающийся знает и понимает государственный(е) и иностранный(е) язык(и), язык делового документа в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий
УК – 5 – способен воспринимать	Умеет: Использовать основы	Обучающийся не умеет использовать	Обучающийся умеет использовать основы	Обучающийся умеет использовать основы исторических,	Обучающийся умеет использовать основы исторических, философских и

межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	исторических, философских и культурологических знаний для формирования мировоззренческой позиции (УК-5.1)	основы исторических, философских и культурологических знаний для формирования мировоззренческой позиции	исторических, философских и культурологических знаний для формирования мировоззренческой позиции в типовых ситуациях	философских и культурологических знаний для формирования мировоззренческой позиции в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности	культурологических знаний для формирования мировоззренческой позиции в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий
	Знает: Основы исторических, философских, культурологических дисциплин. (УК-5.2)	Обучающийся не знает основы исторических, философских, культурологических дисциплин	Обучающийся знает основы исторических, философских, культурологических дисциплин в типовых ситуациях	Обучающийся знает и понимает основы исторических, философских, культурологических дисциплин в типовых ситуациях и ситуациях повышенной сложности	Обучающийся знает и понимает основы исторических, философских, культурологических дисциплин 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. Зачёт

а) типовые вопросы (задания)

Вопросы для оценки компетенции УК – 4.2. (знать) 1-8

1. Идеи и проектные предложения в ходе совместной деятельности средствами устной и письменной речи.
2. Трудности в передаче информации по П. Мицичу.
3. Факторы речевой коммуникации по Р.Якобсону.
4. Правила кодирования коммуникаций А. В. Бусыгина.
5. Вспомогательные системы улучшения восходящих потоков.
6. Типы коммуникативных сетей в организации.
7. Основные ошибки коммуникаций.
8. Помехи слушания.

Вопросы для оценки компетенции УК-5.2. (знать) 9-22

9. Основы исторических, философских и культурологических знаний для формирования мировоззренческой позиции.
10. Эффективность нерелективного слушания.
11. Основные приемы релективного слушания.
12. Приемы эмпатического слушания.
13. Трудности в организации коммуникаций
14. Правила поведения при речевом взаимодействии.
15. Психологические типы собеседников.
16. Группы манипулятивных приемов.
17. Типы манипуляторов.
18. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
19. Этические нормы поведения подчиненных с руководителем.
20. Принципы этики делового общения между коллегами.
21. Международные особенности этики в коммуникациях
22. Основные режимы публичных выступлений

б) критерии оценивания:

При оценке знаний на зачёте 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.
5.	Зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровнях «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».
6.	Не зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно».

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ:

2.2. Тест

а) *типовой комплект заданий для входного тестирования (Приложение №1)*

типовой комплект заданий для итогового тестирования (Приложение №2)

б) *критерии оценивания*

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	Не зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно».

2.3. Опрос устный

а) типовые вопросы (задания)

Вопросы для оценки компетенции УК – 4.2. (знать) 1-13

1. Понятие речевой коммуникации. Функции коммуникации.
2. Виды общения. Принципы общения.
3. Этические нормы речевого общения. Невербальное общение.
4. Эффективность коммуникации. Коммуникативное намерение.
5. Основные единицы речевого общения. Речевая ситуация, ее структура.
6. Анализ речевой ситуации. Речевое событие, его компоненты. Речевое взаимодействие.
7. Основные принципы эффективной коммуникации: принцип кооперации Г. Грайса, принцип вежливости Дж. Лича.
8. Слушание как необходимое условие эффективной коммуникации, виды слушания.
9. Коммуникативные барьеры: понятие, виды. Факторы, влияющие на формирование барьеров. Приемы преодоления барьеров.
10. Функционально-стилевая дифференциация литературного языка.
11. Взаимодействие функциональных стилей. Понятие жанров речи.
12. Факторы, влияющие на выбор жанра. Профессионально значимые жанры.
13. Понятие стиливой уместности речи. Жанровое своеобразие научной речи.

Вопросы для оценки компетенции УК – 5.2. (знать) 14-32

14. Общая характеристика научного текста. Экстралингвистические черты научного текста.
15. Язык и стиль научного текста. Языковые особенности научного текста: лексика, морфология, словообразование, синтаксис.
16. Конспект, аннотация и тезисы как вторичные научные тексты. Их признаки, функции, виды, структурные элементы и языковое оформление.
17. Навыки составления вторичных научных текстов. Требования к выпускной

квалификационной работе.

18. Основы реферирования научной литературы, составления библиографического описания. Культура цитирования.
19. Нормативный аспект научной речи. Навыки редактирования готового и собственного научных текстов.
20. Специфика деловой коммуникации. Жанры деловой коммуникации: традиционные и специфические.
21. Вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации. Документы: понятие, функции, типы.
22. Основные принципы письменной деловой коммуникации: стандартизация и унификация. Композиционные особенности документов.
23. Языковые формулы официальных документов. Личные документы, служебная документация и деловая переписка.
24. Нормативный аспект деловой речи. Составление, оформление и редактирование отдельных видов документов.
25. Этические нормы делового общения. Стили делового общения.
26. Этикетные формулы. Критика и комплимент в деловом общении: функции и правила.
27. Виды публичной речи по цели. Особенности публичных выступлений в научной и деловой среде.
28. Этапы подготовки публичной речи. Компоненты публичного выступления.
29. Адаптация к аудитории публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению.
30. Способы речевого воздействия: сообщение, убеждение, внушение. Основы аргументации.
31. Логический и психологический аспекты аргументации. Способы ориентации речи на адресата.
32. Словесное оформление публичного выступления. Понятность, информативность и выразительность публичной речи.

б) критерии оценивания

При оценке знаний на опросе (устном) учитывается:

1. Полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
2. Сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
3. Логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
4. Рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
5. Своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
6. Использование дополнительного материала (обязательное условие);
7. Рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

№ п/п	Оценка	Критерии оценки
1	2	3
1	Отлично	1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.
2	Хорошо	студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.
3	Удовлетворительно	студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
4	Неудовлетворительно	студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3. Перечень и характеристики процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине регламентируется локальным нормативным актом.

Перечень и характеристика процедур текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

№	Наименование оценочного средства	Периодичность и способ проведения процедуры оценивания	Виды вставляемых оценок	Форма учета
1.	Зачёт	Раз в семестр, по окончании изучения дисциплины	Зачтено/не зачтено	Ведомость, зачетная книжка, портфолио
2	Устный опрос	Систематически на занятиях / по окончании изучения темы, раздела или разделов учебной дисциплины	По пятибалльной шкале	Ведомость, зачетная книжка, портфолио
3.	Тест	Входное тестирование в начале изучения дисциплины Итоговое тестирование раз в семестр, по окончании изучения дисциплины	По пятибалльной шкале	Лист результатов из кабинета тестирования, Журнал успеваемости преподавателя

Типовой комплект заданий для входного тестирования

1. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:

- а) перцептивная;
- б) коммуникативная;
- в) интерактивная;
- г) нейтральная.

2. Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:

- а) «частное, не разделяемое ни с кем»;
- б) «общее, разделяемое со всеми»;
- в) «целое, не делимое на части»;
- г) «особенное, не похожее на других».

3. Установление сходства одного человека с другим:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) стереотипизация;
- г) идентификация.

4. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) идентификация;
- г) стереотипизация.

5. Человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно, не успевает затормозить, сдержаться, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность:

- а) флегматик;
- б) сангвиник;
- в) холерик;
- г) меланхолик.

6. Таким людям прежде чем принять какое-либо решение нужно, чтобы их долго обхаживали:

- а) ломака;
- б) любитель решать все на ходу;
- в) разведчик;
- г) наставник.

7. Характерными жестами оценки являются:

- а) вытягивание указательного пальца вдоль щеки;
- б) «раскрытые руки»;
- в) сжатие пальцев в кулак;
- г) прикосновение к носу.

8. Проксемика изучает:

- а) дистанцию и субординацию;
- б) культуру речи и взаимную ориентацию людей в пространстве;
- в) взаимную ориентацию людей в пространстве;
- г) дистанцию и взаимную ориентацию людей в пространстве.

9. Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук свидетельствует:

- а) о сильном волнении;
- б) о дружелюбии;
- в) о безразличии;
- г) о сильной неприязни.

10. Определите третью фазу деловой беседы:

- а) опровержение доводов собеседника;
- б) аргументирование;
- в) передача информации;
- г) принятие решения.

11. Определите виды совещаний по назначению:

- а) технические;
- б) финансовые;
- в) творческие;
- г) кадровые.

12. Что понимается под этикетом?

- а) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе;
- б) культурная и правильная речь;
- в) правила поведения за столом;
- г) умение избегать конфликтов.

13. Согласно правилам, принятым на Западе, не следует приходить на работу в одной и той же одежде два дня к ряду, необходимо поменять:

- а) костюм;
- б) блузу или рубашку;
- в) аксессуары;
- г) обувь.

14. Письма – приглашения с предложением принять участие в семинарах, совещаниях:

- а) письма-приглашения;
- б) письма-просьбы;
- в) сопроводительные письма;
- г) письма-запросы.

15. Простейший прием, заключающийся в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями, называется:

- а) эмпатическое слушание;
- б) рефлексивное слушание;
- в) нерефлексивное слушание;
- г) избирательное слушание.

16. Какой из видов общения заключен в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым»?

- а) личностное общение;

- б) светское общение;
- в) примитивное общение;
- г) деловое общение.

17. Стилистический барьер общения возникает:

- а) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;
- б) из-за невнятной речи;
- в) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;
- г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.

18. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) идентификация;
- г) стереотипизация.

19. Какой национальной деловой культуре свойственны такие черты, как стремление к порядку, дисциплинированность, пунктуальность, экономность?

- а) французской;
- б) английской;
- в) немецкой;
- г) американской.

20. Человек с сильной, уравновешенной, инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, неразговорчив, эмоции проявляются замедленно (трудно рассердить, развеселить), обладает высокой работоспособностью:

- а) флегматик;
- б) сангвиник;
- в) холерик;
- г) меланхолик.

21. Деловой партнер, который заботится об успехах ближнего, часто даже в ущерб себе:

- а) ломака;
- б) любитель решать все сходу;
- в) разведчик;
- г) наставник.

22. Жесты нервозности и неуверенности:

- а) переплетенные пальцы рук;
- б) пощипывание ладони;
- в) постукивание по столу пальцами;
- г) все вышеперечисленное.

23. Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения изучает:

- а) такесика;
- б) проксемика;
- в) паралингвистика;
- г) экстралингвистика.

24. Рукопожатие является показателем уважительного отношения, если:

- а) ладонь повернута вниз;

- б) руки партнеров остаются в одинаковом положении;
- в) ладонь повернута вверх;
- г) пожатие производится прямой, несогнутой рукой.

25. Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающим достижение определенного результата?

- а) деловые совещания и собрания;
- б) публичные выступления;
- в) деловые переговоры;
- г) деловая беседа.

26. Найдите неверный этап подготовки к выступлению:

- а) организация логической канвы;
- б) поиск формы сообщения;
- в) передача информации;
- г) репетиция.

27. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это:

- а) дипломатический этикет;
- б) общегражданский этикет;
- в) придворный этикет;
- г) воинский этикет.

28. Какую одежду следует носить на официальных приемах?

- а) яркую, пеструю одежду;
- б) облегающие вечерние платья;
- в) строгую одежду;
- г) повседневную одежду.

29. Составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов, материальных ценностей:

- а) письма-приглашения;
- б) письма-просьбы;
- в) сопроводительные письма;
- г) письма-запросы.

30. В каком случае может быть расстегнут пиджак?

- а) когда входят в ресторан;
- б) в официальной обстановке;
- в) во время обеда или сидя в кресле;
- г) при выступлении с докладом.

Типовой комплект заданий для итогового тестирования
Вопросы для оценки компетенции УК – 4.1. (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 интуиты
- 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 вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

Вопросы для оценки компетенции УК – 5.1. (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:

- Вербализированную 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