Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кудрявцев Михаил Геннадьевич
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 01.10.2024 13:18:18
Уникальный программный ключ:
790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»
(Университет Вернадского)

Кафедра Управления

Принято Ученым советом
Университета Вернадского
«28» марта 2024 г. протокол № 9

«УТВЕРЖДЕНО»
Проректор по образовательной деятельности
_____Кудрявцев М.Г.
«28» марта 2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Основы деловой культуры

Наименование профессии 38.01.01 Оператор диспетчерской (производственно-диспетчерской) службы

Квалификация Оператор диспетчерской (производственно-диспетчерской) службы

Форма обучения **очная**

Балашиха 2024 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС СПО по профессии 38.01.01 Оператор диспетчерской (производственно-диспетчерской) службы

Рабочая программа дисциплины разработана к.э.н., доцентом кафедры Управления Толпаровым Э.Б.

Рецензент: к.пед.н., доцент кафедры управления Сухачева И.П.

1 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО индикаторами достижения компетенций

1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций Планируемые результаты обучения
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем. ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы. ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами. ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	**Знать (З)** этику деловых отношений; основы деловой культуры в устной и письменной форме; нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; основные правила этикета; основы психологии производственных отношений; основы управления и конфликтологии.
	Уметь (У): применять правила делового этикета; поддерживать деловую репутацию; соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; налаживать контакты с партнерами; организовывать рабочее место;
ПК 1.1. Вести диспетчерский журнал, регистрировать оперативные рапорты и другую техническую документацию. ПК 1.2. Обрабатывать данные о сдаче выполненных работ, о передаче готовой продукции по межцеховой кооперации или на склад. ПК 1.3. Производить мониторинг выполненных работ. ПК 2.1. Сопоставлять полученные данные со сменно-суточными планами-графиками (заданиями), производственными программами. ПК 2.2. Учитывать и регистрировать причины нарушений хода производственного процесса, используя в работе технические средства. ПК 2.3. Организовывать рабочее место, соблюдать правила безопасности труда. ПК 3.1. Осуществлять контроль хода производственного процесса. ПК 3.2. Проводить диагностику и мониторинг правильности хода производственного процесса.	**Знать (З)** этику деловых отношений; основы деловой культуры в устной и письменной форме; нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; основные правила этикета; основы психологии производственных отношений; основы управления и конфликтологии.
	Уметь (У): применять правила делового этикета; поддерживать деловую репутацию; соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; налаживать контакты с партнерами; организовывать рабочее место;

ПК 3.3. Разрабатывать мероприятия опережающего контроля, направленные на определение обеспеченности выпуска изделий, состояния заделов в производстве и состояние самого производства (выполнение норм выработки, простои, брак) на наиболее узких его участках. ПК 3.4. Сообщать полученные данные в производственно-диспетчерский отдел организации.	

2. Цели и задачи освоения учебной дисциплины, место дисциплины в структуре ОПОП СПО

Дисциплина «Основы деловой культуры» относится к общепрофессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы СПО по профессии 38.01.01 Оператор диспетчерской (производственно-диспетчерской) службы.

Цель: На основе научного знания об особенностях и структуре делового общения создать условия для формирования у обучающихся навыков эффективного коммуникационного взаимодействия и решения возникающих вопросов и задач в профессиональной сфере деятельности.

Задачи:

– участие в организации взаимодействия между соответствующими органами и организациями с институтами гражданского общества, средствами массовой коммуникации, гражданами;

– участие в разрешении конфликтов в соответствующих органах и организациях;

– участие в организации внутренних коммуникаций;

– участие в обеспечении связей с общественностью соответствующих органов и организаций;

– участие в подготовке и проведении коммуникационных кампаний и мероприятий в соответствии с целями и задачами.

3. Объем учебной дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий, текущий и промежуточный контроль по дисциплине) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	1 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, **часов**	**36**
Аудиторная (контактная) работа, часов	**10**
в т.ч. занятия лекционного типа	-
занятия семинарского типа	10
Самостоятельная работа обучающихся, часов	**26**
Вид промежуточной аттестации	зачёт

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

4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Код компетенции
	всего	в том числе		
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы	
Раздел 1. Деловое общение. Этика и культура делового общения	18	5	13	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-7 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 3.4.
1.1. Виды, формы и особенности делового общения	6	2	4	
1.2. Этика и культура делового общения	6	2	4	
1.3. Язык делового общения. Вербальные и невербальные средства общения.	6	1	5	
Раздел 2. Специфика делового общения	18	5	13	
2.1. Деловой стиль общения	3	1	2	
2.2. Деловой этикет и протокол	3	1	2	
Раздел 3. Коммуникативные технологии и процессы	3	1	2	
3.1 Технология делового общения	3	1	2	
3.2 Информационное обеспечение процесса делового общения	2,5	0,5	2	
3.3 Правила и техники делового общения	2,5	0,5	3	
Итого за семестр	36	10	26	
ИТОГО по дисциплине	36	10	26	

4.2 Содержание дисциплины по разделам

Раздел 1. Деловое общение. Этика и культура делового общения

Цели – изучение истории развития науки, взаимосвязи поведения человека и коммуникативного взаимодействия.

Задачи – изучить особенности делового общения, значения в развитии общества и деловых коммуникаций. Взаимосвязь делового общения и этики поведения. Роль и значение вербальных и невербальных средств в понимании участниками коммуникативного взаимодействия друг друга, развитии деловых контактов и особенностей межличностного и группового взаимодействия.

Перечень учебных элементов раздела:

1.1. Виды, формы и особенности делового общения

1.2. Этика и культура делового общения

1.3. Язык делового общения. Вербальные и невербальные средства общения.

Раздел 2. Специфика делового общения

Цели – приобретение теоретических и практических навыков в области деловых коммуникаций, умений эффективного общения при решении деловых вопросов, достижении поставленных задач, соблюдении принципов и правил делового общения в профессиональной сфере.

Задачи – изучение методов и специфики делового общения, правил делового этикета и особенностей делового протокола, соблюдение правил ведения переговоров, проведения публичных мероприятий, совещаний. Изучение правил поведения в различных ситуациях при деловом общении для достижения необходимых результатов и налаживания деловых контактов для дальнейшего сотрудничества с деловыми партнерами.

Перечень учебных элементов раздела:

2.1. Специфика делового общения

2.2. Деловой этикет и протокол

Раздел 3. Коммуникативные технологии и процессы

Цели – приобретение теоретических и практических навыков делового общения в устной и письменной форме по решения поставленных задач и развитию контактов.

Задачи – изучение технологии делового общения, механизмов информационного обеспечения процессов коммуникативного взаимодействия, правил и техники поведения в различных ситуациях при взаимодействии с целевыми группами и отдельными участниками коммуникативного взаимодействия.

Перечень учебных элементов раздела:

3.1. Технология делового общения

3.2. Информационное обеспечение процесса делового общения.

3.3. Правила и техники делового общения

5. Оценочные материалы по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа
1	Методические указания по изучению дисциплины

6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Автор, название, место издания, год издания, количество страниц	Ссылка на учебное издание в ЭБС
Основная:		
1	Мартынова, А. Ю. Введение в менеджмент : учебное пособие / А. Ю. Мартынова. – Ульяновск : УлГТУ, 2010. – 172 с. ISBN 978-5-9795-0740-8	http://ebs.rgazu.ru/index.php?q=node/2555
2	Лачугина, Ю. Н.Этика деловых отношений : учебное пособие / Ю. Н. Лачугина. –Ульяновск : УлГТУ, 2010. – 179 с. ISBN 978-5-9795-0770-5	http://ebs.rgazu.ru/index.php?q=node/2541
Дополнительная		
1	Макаров В.М. Теория менеджмента: Учеб. Пособие. Спб.: Изд-во Политехн. Ун-та, 2012. 125 с.	http://ebs.rgazu.ru/index.php?q=node/3021
2	Шемятихина, Л. Ю. Менеджмент малого предпринимательства : учебное пособие для вузов / Л. Ю. Шемятихина, К. С. Шипицына, М. Г. Синякова. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 500 с. — ISBN 978-5-8114-9398-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:	https://e.lanbook.com/book/193431

6.3 Перечень электронных образовательных ресурсов

№ п/п	Электронный образовательный ресурс	Доступ в ЭОР (сеть Интернет, локальная сеть, авторизованный/свободный доступ
1	Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]	http://nlr.ru/lawcenter_rnb
2	Рос Кодекс. Кодексы и Законы РФ [Электронный ресурс]	http://www.roskodeks.ru/
3	Всероссийская гражданская сеть	http://www.vestnikcivitas.ru/

6.4 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение

Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, цифровые электронные библиотеки и другие электронные образовательные ресурсы

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-п от 26.02.2020 5 лет с пролонгацией
2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно
3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно
4. Информационно-справочная система «Гарант» – URL: https://www.garant.ru/ Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021
5. «Консультант Плюс». – URL: http://www.consultant.ru/ свободный доступ
6. Электронно-библиотечная система AgriLib http://ebs.rgunh.ru/ (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).

Доступ к электронной информационно-образовательной среде, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Система дистанционного обучения Moodle www.portfolio.rgunh.ru (свободно распространяемое)
2. Право использования программ для ЭВМ Mirapolis HCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната.
3. Инновационная система тестирования – программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017). Бессрочный.
4. Образовательный интернет – портал Университета Вернадского (свидетельство о регистрации средства массовых информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно распространяемое)
2. linuxmint.com https://linuxmint.com/ (свободно распространяемое)
3. Электронно-библиотечная система AgriLib http://ebs.rgunh.ru/ (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014) собственность университета.
4. Официальная страница ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» https://vk.com/rgunh.ru (свободно распространяемое)
5. Портал ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» (свободно распространяемое) https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31

6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

6.5 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения

Кабинет деловой культуры для проведения учебных занятий (урок, практическое занятие, лабораторное занятие, консультация, лекция, семинар), для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации и воспитательной работы. Специализированная мебель, доска меловая. Лабораторные стенды, микроскопы для практических работ. Мультимедийное оборудование и переносной экран.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 125 Площадь помещения 51,6 кв. м. № по технической инвентаризации 136, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, читальный зал Площадь помещения 497,4 кв. м. № по технической инвентаризации 177, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель, персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Юлиуса Фучика д.1, каб. 320 Площадь помещения 49,7 кв. м. № по технической инвентаризации 313, этаж 3
Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Специализированная мебель. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 105 Площадь помещения 52,8 кв. м. № по технической инвентаризации 116, этаж 1

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»
(Университет Вернадского)

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Основы деловой культуры

Наименование профессии 38.01.01 Оператор диспетчерской (производственно-диспетчерской) службы

Квалификация Оператор диспетчерской (производственно-диспетчерской) службы

Форма обучения **очная**

Балашиха 2024 г.

1.Описание показателей и критериев оценивания планируемых результатов обучения по учебной дисциплине

Компетенций	Уровень освоения	Индикатор сформированности компетенций Планируемые результаты обучения
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем. ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы. ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами. ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	**Пороговый (удовлетворительно)**	**знать:** этику деловых отношений; основы деловой культуры в устной и письменной форме; нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; основные правила этикета; основы психологии производственных отношений; основы управления и конфликтологии. **уметь:** применять правила делового этикета; поддерживать деловую репутацию; соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; налаживать контакты с партнерами; организовывать рабочее место;
	Продвинутый (хорошо)	**Знает твердо:** этику деловых отношений; основы деловой культуры в устной и письменной форме; нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; основные правила этикета; основы психологии производственных отношений; основы управления и конфликтологии. **Умеет уверенно:** применять правила делового этикета; поддерживать деловую репутацию; соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; налаживать контакты с партнерами; организовывать рабочее место;
	Высокий (отлично)	**Имеет сформировавшееся систематические знания:** этику деловых отношений; основы деловой культуры в устной и письменной форме; нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; основные правила этикета; основы психологии производственных отношений; основы управления и конфликтологии. **Имеет сформировавшееся систематическое умение:** применять правила делового этикета; поддерживать деловую репутацию; соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; налаживать контакты с партнерами; организовывать рабочее место;
ПК 1.1. Вести диспетчерский журнал, регистрировать	**Пороговый (удовлетворительно)**	**знать:** этику деловых отношений; основы деловой культуры в устной и письменной форме; нормы и правила поведения и общения в деловой

оперативные рапорты и другую техническую документацию. ПК 1.2. Обрабатывать данные о сдаче выполненных работ, о передаче готовой продукции по межцеховой кооперации или на склад. ПК 1.3. Производить мониторинг выполненных работ. ПК 2.1. Сопоставлять полученные данные со сменно-суточными планами-графиками (заданиями), производственными программами. ПК 2.2. Учитывать и регистрировать причины нарушений хода производственного процесса, используя в работе технические средства. ПК 2.3. Организовывать рабочее место, соблюдать правила безопасности труда. ПК 3.1. Осуществлять контроль хода производственного процесса. ПК 3.2. Проводить диагностику и мониторинг правильности хода производственного процесса. ПК 3.3. Разрабатывать мероприятия опережающего контроля, направленные на определение обеспеченности выпуска изделий, состояния заделов в производстве и состояние самого производства (выполнение норм выработки, простои, брак) на наиболее узких		профессиональной обстановке; основные правила этикета; основы психологии производственных отношений; основы управления и конфликтологии. **уметь:** применять правила делового этикета; поддерживать деловую репутацию; соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; налаживать контакты с партнерами; организовывать рабочее место;
	Продвинутый (хорошо)	**Знает твердо:** этику деловых отношений; основы деловой культуры в устной и письменной форме; нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; основные правила этикета; основы психологии производственных отношений; основы управления и конфликтологии. **Умеет уверенно:** применять правила делового этикета; поддерживать деловую репутацию; соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; налаживать контакты с партнерами; организовывать рабочее место;
	Высокий (отлично)	**Имеет сформировавшееся систематические знания:** этику деловых отношений; основы деловой культуры в устной и письменной форме; нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; основные правила этикета; основы психологии производственных отношений; основы управления и конфликтологии. **Имеет сформировавшееся систематическое умение:** применять правила делового этикета; поддерживать деловую репутацию; соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; налаживать контакты с партнерами; организовывать рабочее место;

его участках. ПК 3.4. Сообщать полученные данные в производственно-диспетчерский отдел организации.		

2. Описание шкал оценивания

2.1 Шкала оценивания на этапе текущего контроля

Форма текущего контроля	Отсутствие усвоения (ниже порогового)	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение практического задания	не выполнено или все задания решены неправильно	Решено более 50% задания, но менее 70%	Решено более 70% задания, но есть ошибки	все задания решены без ошибок
Реферат	не выполнен или все задания решены неправильно	Цель и задачи реферата достигнуты частично. Актуальность темы реферата определена неубедительно. В реферате выявлены значительные отклонения от требований методических указаний.	Цель и задачи выполнения реферата достигнуты. Актуальность темы реферата подтверждена. Реферат выполнен с незначительными отклонениями от требований методических указаний.	Цель написания реферата достигнута, задачи решены. Актуальность темы исследования корректно и полно обоснована. Реферат выполнен согласно требованиям.
Тест	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

2.2 Шкала оценивания на этапе промежуточной аттестации (зачет и экзамен, курсовая работа)

Форма промежуточной аттестации	Отсутствие усвоения (ниже порогового)	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение итогового тестирования	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Раздел 1. Деловое общение. Этика и культура делового общения

Примерные темы рефератов

1.Деловые встречи.
2.Деловые переговоры.
3.Документальное обеспечение делового общения.
4.Ключевые понятия этики.
5.Конфликт в сфере делового общения.
6.Конфликты, их предупреждение и разрешение.
7.Концептуальные основы изучения этнопсихологических аспектов делового взаимодействия.
8.Методы ведения переговоров.
9.Методы снятия психологического напряжения
10.Национальные особенности деловой этики.
11. Виды и причины коммуникативных барьеров.
12. Сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения.
13. Роль обратной связи в деловом общении.
14. Развитие каких социально-психологических умений способствует повышению уровня коммуникативной культуры.
15. Сущность принципов речевого воздействия, используемых в деловой риторике.
1.Назовите правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.

КОМПЛЕКТ ТЕСТОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Раздел 2. Специфика делового общения

1. Грамотной аргументации свойственно:

Выберите один или несколько правильных ответов

а) лаконичное изложение мыслей

б) стремление убедить партнера в правильности той или иной точки зрения с преимущественной опорой на собственный жизненный опыт

в) неэмоциональное коммуникативное взаимодействие

г) использование парадоксальных аргументов

2. Утверждение, с помощью которого формулируется доказываемая идея:

Выберите один правильный ответ

а) суждение

б) тезис

в) аргумент

г) аргументация

3. Приводятся аргументы в поддержку своего тезиса, либо аргументы, опровергающие нежелательный тезис. В этом суть:

Выберите один правильный ответ

а) нисходящей аргументации

б) двусторонней аргументации

в) односторонней аргументации

г) поддерживающей аргументации

4. Сила приводимых аргументов, как и эмоциональность, возрастает к окончанию аргументации. В этом суть:

Выберите один правильный ответ

а) усиливающейся аргументации

б) индуктивной аргументации

в) восходящей аргументации

5. Сначала приводятся аргументы, затем на их основе делается вывод (выдвигается тезис). Это:

Выберите один правильный ответ

а) дедуктивная аргументация

б) индуктивная аргументация

в) диалектическая аргументация

г) нисходящая аргументация

6. «На основании мнения моего соседа, глобальное потепление не грозит нашей планете в течение ближайших лет ста». В данном предложении «глобальное потепление не грозит нашей планете» является:

Выберите один правильный ответ

а) сильным аргументом

б) тезисом

в) слабым аргументом

г) доказательством

7. К сильным аргументам относятся:

Выберите один или несколько правильных ответов

а) экспертное заключение

б) ссылки на нормативно-правовой акт

в) околонаучная литература

г) нерепрезентативное исследование

д) показание очевидца

е) мнение индивида, близкое по мировоззрению

8. «Что вы имеете ввиду, когда говорите …о» - пример этого приема активного слушания:

Выберите один правильный ответ

а) перефразирования

б) открытого вопроса

в) уточнения

г) эха

9. Проблемой на пути к активному слушанию зачастую является:

Выберите один правильный ответ

а) потребность в реплике

б) неактивное использование изначальным адресантом невербальных средств общения

в) активное использование изначальным адресантом невербальных средств общения

10. В соответствии с принципами активного слушания принято:

Выберите один или несколько правильных ответов

а) стараться захватить инициативу с помощью широкого использования просодических средств общения

б) стараться не перебивать собеседника

в) не отвлекаться от других дел

г) сопровождать высказывания собеседника уместными невербальными сигналами

11. Активное слушание призвано обеспечить один из важнейших принципов эффективной коммуникации - принцип:

Выберите один правильный ответ

а) вежливости

б) обратной связи

в) активности

г) этикета

12. «Если исходить из ваших слов, то…» - пример этого приема активного слушания:

Выберите один правильный ответ

а) логического следствия

б) уточнения

в) перефразирования

г) открытого вопроса

13. «Обобщая то, что вы сказали, можно сделать вывод…» - пример этого приема активного слушания:

Выберите один правильный ответ

а) резюме

б) перефразирование

в) логического следствия

г) открытого вопроса

14. Зачастую ходом деловой беседы, переговоров и т.д. управляет не тот, кто много говорит, а тот, кто:

Выберите один правильный ответ

а) перебивает собеседника и меняет тему разговора

б) внимательно слушает и задает вопросы

в) захватывает инициативу с помощью ускорения темпа речи

г) аргументация

15. «Другими словами, вы считаете, что…» - пример этого приема активного слушания:

Выберите один правильный ответ

а) логического следствия

б) перефразирования

в) уточнения

г) эха

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Раздел 3. Коммуникативные технологии и процессы

Студенту предлагаются ситуационные задачи, включающие в себя вопросы для рассмотрения.

Задание 1. Исследуя культурные, психологические, философские, социальные аспекты, можно выделить 10 факторов влияния на этику. Сделаем таблицу: обозначим эти факторы, а справа (самостоятельно) определите необходимые профессиональные качества, помогающие эффективной работе.

Факторы	Профессиональные качества
1. Стрессы, давление и неопределенность присутствуют в жизни организации. Поэтому от грамотных специалистов требуется эффективно управлять собой и своим временем 2. Упадок традиционных нравственных	1.Четкие личные цели

ценностей в обществе оказали определенное влияние и на личные убеждения 3. Имеется широкая возможность выбора ценностей, поступков, требований и навыков. 4. Организационные системы не в состоянии обеспечить все возможности для обучения современного руководителя 5. Проблем становится все больше, и они усложняются, а средства для их решения – ограничены. 6. Расширяющаяся борьба за рынки сбыта, энергетические ресурсы и прибыльность делает необходимым выдвижение новых идей и постоянное приспосабливание 7. Традиционные иерархические отношения (основанные на приказах) затрудняются 8. Многие школы и методики исчерпали себя и не отвечают запросам современности 9. Большие затраты связаны с использованием наемных работников 10. Сложные задачи производства требуют объединения усилий нескольких людей, совместно осуществляющих их решение	

Задание 2. Ознакомьтесь с практической ситуацией и ответьте на вопросы.

Вы являетесь руководителем отдела в органе государственной власти. В ходе проведения планового совещания вы в очередной раз столкнулись с одной и той же проблемой: ваш заместитель постоянно занимает ярко выраженную антагонистическую позицию ко всем высказываниям присутствующих. При этом всем приходится слушать его длинные и зачастую непонятные речи, объясняющие причины его несогласия. Все это занимает много времени, при этом решение ключевых вопросов практически стоит на месте. Как вам стоит поступить в подобной ситуации?

Задание 3. Начальник отдела поручил вам выступить на совещании с руководством. Несмотря на то, что вы вполне компетентный специалист с большим опытом работы, есть одна проблема: вы совершенно не умеете выступать перед аудиторией, постоянно смущаетесь и запинаетесь через одно-два предложения. Дома после ужина вы решили подготовиться к предстоящему выступлению. С чего вы начнете? Опишите подробно процесс вашей подготовки. На что следует обратить внимание?

Задание 4. Прочтите следующую ситуацию и проанализируйте, насколько этически оправдано поведение сотрудников организации:

Двое сотрудников финансовой организации «Империал Z» проработали в ней более 7 лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящих в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей компании, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а по авторитету уважаемой ранее компании нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, и был получен ущерб в пять миллионов рублей.

Как вы думаете, насколько справедлив с точки зрения этики деловых отношений

подобный поступок сотрудников?

Как поступит руководство «Империал Z» с этими двумя сотрудниками после расследования утечки информации?

Какие перспективы у руководства организации в части стратегии развития и работы с персоналом?

Задание 5. Ознакомьтесь с практическими ситуациями и определите, какие ошибки были допущены участниками деловой переписки. Как следует исправить выявленные ошибки?

1) Иванов в письме предложил Петрову сотрудничество при решении совместной профессиональной задачи: «Был бы очень рад посотрудничать с вами в указанном направлении». Петров ответил: «Для начала научитесь уважать своего собеседника, а потом уже можно предлагать варианты для сотрудничества».

2) Алексеев в письме Александрову обратился к последнему: «Уважаемый Сергей Саныч». В ответном письме Алексеев прочитал: «С уважением, Сергей Александрович».

3) Николаев в срочном донесении руководителю Константинову по электронной почте в поле «Тема» написал «По делу». Константинов, не открывая письма, перенаправил его секретарю.

4) Васильев написал Семенову: «Хотелось бы заключить договор с вашим Агенством на выгодных для вас условиях)))))», на что получил ответ: «Вы что, издеваетесь, над нашим агентством?!»

Задание 6. Опоздание. Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.

2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.

3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.

5. Свой вариант.

Задание 7. Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

КОМПЛЕКТ ТЕСТОВ для промежуточной аттестации (зачет) по дисциплине

Зачет проводится в виде итогового теста. Для выполнения теста отводится 60 минут.

Примерные задания итогового теста

1. Какие из названных наук занимаются вопросами общения?

а) философия;

б) социология;
в) информатика;
г) психология;
д) психиатрия;

2. В трудах какого философа впервые обосновывается самоценность человеческого общения? (выбрать верное)

а) Аристотель;
б) Демокрит;
в) Платон;
г) Сократ.

3. Кому из мыслителей принадлежит доказательство нравственного содержания общения? (выбрать верное)

а) М. Монтень;
б) Д. Юм;
в) Дж. Локк;
г) Ж.-ж. Руссо;
д) Б. Спиноза.

4. Общение – это: (выбрать верное)

а) процесс взаимного согласия;
б) процесс взаимопонимания;
в) процесс взаимодействия;
г) процесс обмена информацией;
д) процесс взаимовосприятия.

5. Деловое общение – это: (выбрать верное)

а) светское общение;
б) формальное общение;
в) вербальное общение;
г) неформальное общение.

6. Структура общения предполагает наличие взаимоувязанных сторон: (исключить не верное)

а) коммуникативной;
б) пространственно-временной;
в) интерактивной;
г) перцептивной.

7. Коммуникативная сторона общения состоит в: (отметить верное)

а) организации взаимодействия между индивидами;
б) процессе восприятия друг друга партнерами;
в) обмене информацией между людьми;
г) организации процесса взаимопонимания.

8. Интерактивная сторона общения предполагает: (исключить неверное)

а) приобретение, хранение, переработку и передачу информации;
б) организацию взаимодействия между индивидами;
в) использование практического и теоретического опыта;
г) организацию вербального общения.

9. Перцептивная сторона общения предполагает: (выбрать верное)

а) процесс обмена и передачи информации;
б) организацию вербального общения;
в) процесс восприятия партнерами друг друга;
г) организацию взаимодействия между партнерами.

10. Виды общения делятся на: (выбрать верное)

а) информационные;
б) вербальные;

в) невербальные;
г) психологические

11. Универсальным средством общения является: (выбрать верное)

а) мимика;
б) жесты, позы;
в) интонация;
г) речь;
д) взгляды.

12. Под невербальным общением понимается: (исключить не верное)

а) язык жестов;
б) речь;
в) система знаков;
г) изменение голосового диапазона.

13. Система утверждений, предназначенных для обоснования или опровержения какого – либо мнения, называется: (выбрать верное)

а) аргументация;
б) убеждение;
в) суггестия;
г) внушение.

14. Вопросы, требующие ответов типа «да – нет», называются: (выбрать верное)

а) открытые;
б) риторические;
в) наводящие;
г) закрытые.

15. Транзактный анализ –это (выбрать верное)

а) анализ речевого взаимодействия;
б) анализ намерений к действию;
в) анализ стиля общения;
г) анализ эмоционального состояния собеседников.

16.Понятие «этика» определяется как: (выбрать верное)

а) учение о морали, нравственности, нормах и требованиях;
б) важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений;
в) свод правил и установок об организации взаимоотношений;
г) образцовое воспитание и совершенные манеры.

17. В процессе делового общения возможны психологические проявления определенной направленности: (выбрать верное)

а) субъективный тип;
б) интровертивный тип;
в) экстравертивный тип;
г) эмоциональный тип.

18. Доминирующей установкой экстравертивного типа психики личности считается: (выбрать верное)

а) ориентированность личности на внутренний мир собственных ощущений;
б) ориентированность личности на мир внешних объектов;
в) верны оба предыдущих ответа;
г) эмоциональная стабильность.

19. Доминирующей установкой интровертивного типа психики личности считается: (выбрать верное)

а) ориентированность личности на внутренний мир собственных ощущений;
б) ориентированность личности на мир внешних объектов;
в) справедливы оба предыдущих положения;
г) эмоциональная нестабильность.

20. Какой тип личности в деловом общении склонен к аккуратности в высказываниях, анализу информации, требовательности к партнеру, эмоциональной закрытости? (выбрать верное)

а) интуитивный;
б) ощущающий;
в) мыслительный;
г) эмоциональный.

21. Какой тип личности в деловом общении склонен к компромиссам, обидчив, легко поддается эмоциональным воздействиям, трудно ориентироваться в ситуации? (выбрать верное)

а) интуитивный;
б) ощущающий;
в) мыслительный;
г) эмоциональный.

22. Психологическая культура делового общения выражается в следующих принципах: (исключить не верное)

а) пунктуальность;
б) конфиденциальность;
в) грамотность;
г) доброжелательность;
д) самокритичность.

23. Наиболее употребительные методы влияния или воздействия на людей в процессе делового общения: (исключить не верное)

а) убеждение;
б) управление;
в) внушение;
г) принуждение.

24. Использование методов аттракции позволяет: (выбрать верное)

а) убедить собеседника в собственной правоте;
б) расположить к себе собеседника;
в) лучше сориентироваться в обсуждаемой проблеме;
г) повысить внимание к собеседнику.

25. К методам аттракции относятся следующие приемы: (исключить не верное)

а) «зеркало отношений»;
б) «имя собственное»;
в) «внимательный собеседник»;
г) «терпеливый слушатель»;
д) «личная жизнь».

26. Метод аттракции «имя собственное» основан на: (выбрать верное)

а) произнесение вслух имени (или имени – отчества) собеседника;
б) выражение комплимента в адрес собеседника;
в) ссылке на некоторую авторитетную личность;
г) повышение самооценки собеседника.

27. Метод аттракции «зеркало отношений» основан на: (выбрать верное)

а) упоминании об опыте успешного взаимодействия с деловыми партнерами;
б) выражение комплимента в адрес партнера или собеседника;
в) предположение перевести отношения в неформальную среду;
г) умение общаться с добрым, открытым, приветливым выражением лица;

28 Метод аттракции «терпеливый слушатель» основан на: (выбрать верное)

а) установление определенного регламента для беседы;
б) представление собеседнику условий для более полного изложения вопроса;
в) умение внимательно и терпеливо выслушать собеседника;

г) умение выслушать собеседника - до конца, не перебивая.

29. Компромисс выражается: (выбрать верное)

а) в создании условий для взаимного приспособления;

б) в условно равных условиях наряду с партнером;

в) в создании условий урегулирования отношений;

г) в создании условий «золотой середины».

30 Стратегии поведения субъектов в конфликтных ситуациях выражаются в: (исключить не верное)

а) противоборстве;

б) сотрудничестве;

в) либерализме;

г) компромиссе;

д) уклонении;

е) приспособлении.

31. Какие преимущества имеет деловое общение при использовании телефонного разговора: (исключить не верное)

а) отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или ехать в учреждение;

б) повышается оперативность решения вопросов;

в) отпадает необходимость в использовании невербальных средств коммуникации;

г) обеспечивается непрерывный двусторонний обмен информацией на любом расстоянии.

32. Под конфликтом следует понимать: (исключить не верное)

а) отсутствие согласия между двумя и более сторонами;

б) открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций;

в) поведение сторон, для которого характерна неспособность достичь компромисса;

г) любое столкновение противоположных точек зрения, мнений, позиций и т.п.

33. В каких формах реализуется деловое общение? (исключить не верное)

а) деловая беседа;

б) деловые переговоры;

в) деловое совещание;

г) публичное выступление;

д) деловые контакты.

34. «Имидж» означает: (выбрать верное)

а) внешний облик человека;

б) представление об образе человека, которое остается в сознании других людей;

в) технология построения образа;

г) умение управлять теми впечатлениями, которые возникают по нашему поводу у других людей.

35. Какова главная цель создания имиджа? (выбрать верное)

а) преуспеть в карьере;

б) удовлетворить собственные амбиции;

в) реализовать себя как личность;

г) произвести впечатление на окружающих.

36. Какие технологии используются при создании привлекательного образа? (выбрать верное)

а) самоуправления;

б) самоорганизации;

в) самообразования;

г) самосовершенствования;

д) самопрезентации.

37. Главная задача деловой беседы – это: (выбрать верное)

а) увлечь партнера собственной идеей;
б) моментально выявить намерения делового партнера;
в) убедить партнера принять конкретные предложения;
г) выявить слабые и сильные стороны делового партнера.

38. Основными этапами деловой беседы являются: (установите очередность их выполнения)

а) информирование партнеров;
б) начало беседы;
в) принятие решений;
г) аргументирование выдвигаемых положений;
д) завершение беседы.

39. Подготовка к проведению деловой беседы сводится к следующим мероприятиям: (исключить не верное)

а) планирование;
б) сбор материала и его обработка;
в) установление регламента деловой беседы;
г) анализ собранного материала и его редактирование.

40. Как правильно попрощаться с деловым партнером после успешного завершения беседы? (исключить не верное)

а) подарить на память сувенир;
б) поблагодарить за сотрудничество и удалиться;
в) поздравить с разумным решением;
г) напомнить о препятствиях и неудобствах в процессе принятия решения.

41. Переговоры – это: (выбрать верное)

а) менеджмент в действии;
б) вид совместной с партнером деятельности;
в) факт нашей повседневной жизни;
г) диалог равноправных участников;
д) все верно.

42. Основные признаки деловых переговоров предусматривают: (исключить не верное)

а) официальный характер взаимодействия сторон;
б) взаимные обязательства сторон;
в) подготовленный заранее перечень вопросов;
г) подписание официальных документов.

43. Для создания благоприятного психологического климата во время переговоров необходимо: (исключить не верное)

а) ненавязчиво внушить партнеру сознание его собственной значимости;
б) проявлять исключительное внимание к партнеру;
в) поставить партнера в положение защиты;
г) больше говорить о том, что интересует партнера;
д) если партнер допустил ошибку, немедленно указать ему на это.

44. Наиболее оптимальными днями для переговоров являются: (исключить не верное)

а) понедельник;
б) вторник;
в) среда;
г) четверг;
д) пятница;
е) суббота.

45. Оптимальное время продолжительности переговоров: (выбрать верное)

а) от 0,5 часа до 1 часа;

б) от 1 часа до 1,5 часов;
в) от 1,5 часов до 2 часов;
г) от 2 часов до 2,5 часов.