

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ВЕРХНЕВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРОБИОТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «Верхневолжский ГАУ»)**

ИНЖЕНЕРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

УТВЕРЖДЕНА
протоколом заседания
методической комиссии
факультета
№ 4 от «19» мая 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации»

Направление подготовки / специальность	38.03.01 Экономика
Направленность(и) (профиль(и))	Бухгалтерский учет, анализ и аудит в АПК
Уровень образовательной программы	Бакалавриат
Форма(ы) обучения	Очная, заочная, очно-заочная
Трудоемкость дисциплины, ЗЕТ	3
Трудоемкость дисциплины, час.	108

Разработчик:

К.с.-х.н, доцент кафедры экономики, менеджмента и
цифровых технологий

Е.А. Барина

(подпись)

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой экономики, менеджмента и
цифровых технологий

О.В. Гонова

(подпись)

Иваново 2023

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины (модуля) является изучение теоретических основ делового общения и получение студентами практических навыков использования современных методов делового общения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В соответствии с учебным планом дисциплина относится к*

обязательной части

Статус дисциплины** базовая

Обеспечивающие (предшествующие) дисциплины

Культурология

Культура речи и деловое общение

Обеспечиваемые (последующие) дисциплины

Организация предпринимательской деятельности и управление в АПК

Государственная итоговая аттестация

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) (ХАРАКТЕРИСТИКА ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ)

Шифр и наименование компетенции	Индикатор (ы) достижения компетенции / планируемые результаты обучения	Номер (а) раздела (ов) дисциплины (модуля), отвечающего (их) за формирование данного (ых) индикатора (ов) достижения компетенции
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1 _{УК-3} Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде ИД-2 _{УК-3} Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.). ИД-3 _{УК-3} Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата ИД-4 _{УК-3} Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	1-4
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	ИД-1 _{УК-4} Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. ИД-2 _{УК-4} Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках ИД-3 _{УК-4} Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на	1-4

<p>Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)</p>	<p>государственном и иностранном (-ых) языках. ИД-4_{УК-4} Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушаю и пытаюсь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптирую речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. ИД-5_{УК-4} Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.</p>	
<p>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>ИД-1_{УК-6} Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы. ИД-2_{УК-6} Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. ИД-3_{УК-6} Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. ИД-4_{УК-6} Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата. ИД-5_{УК-6} Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков</p>	<p>1-4</p>

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

4.1.1. Очная форма:

№ п/п	Темы занятий	Виды учебных занятий и трудоемкость, час.				Контроль знаний*	Применяемые активные и интерактивные технологии обучения
		лекции	практические (семинарские)	лабораторные	самостоятельная работа		
1.	Общение и передача информации	4	6	-	20	КЛ, Т	
2.	Этика и этикет делового общения	4	4	-	30	ВПр, УО	Решение ситуаций Игровое проектирование
3.	Психологические основы деловых отношений	2	10	-	20	ВПр, УО, Т	
4.	Управление персоналом	4	10	-	20	ВПр, К, З	Решение ситуаций Игровое проектирование
	Итого	14	30	-	64	3	

* Указывается форма контроля. Например: УО – устный опрос, КЛ – конспект лекции, КР – контрольная работа, ВЛР – выполнение лабораторной работы, ВПр – выполнение практической работы, К – коллоквиум, Т – тестирование, Р – реферат, Д – доклад, ЗКР – защита курсовой работы, ЗКП – защита курсового проекта, Э – экзамен, З – зачет.

4.1.2. Заочная форма:

№ п/п	Темы занятий	Виды учебных занятий и трудоемкость, час.				Контроль знаний*	Применяемые активные и интерактивные технологии обучения
		лекции	практические (семинарские)	лабораторные	самостоятельная работа		
1.	Общение и передача информации	-	2	-	20	КЛ, Т	
2.	Этика и этикет делового общения	2	-	-	30	ВПр, УО	
3.	Психологические основы деловых отношений	-	2	-	26	ВПр, УО	
4.	Управление персоналом	2	4	-	20	ВПр, К	
	Итого	4	8	-	96	3	

* Указывается форма контроля. Например: УО – устный опрос, КЛ – конспект лекции, КР – контрольная работа, ВЛР – выполнение лабораторной работы, ВПр – выполнение практической работы, К – коллоквиум, Т – тестирование, Р – реферат, Д – доклад, ЗКР – защита курсовой работы, ЗКП – защита курсового проекта, Э – экзамен, З – зачет.

4.1.3. Очно-заочная форма:

№ п/п	Темы занятий	Виды учебных занятий и трудоемкость, час.				Контроль знаний*	Применяемые активные и интерактивные технологии обучения
		лекции	практические (семинарские)	лабораторные	самостоятельная работа		
1.	Общение и передача информации	4	2	-	20	КЛ, Т	
2.	Этика и этикет делового общения	4	2	-	20	ВПр, УО	Решение ситуаций. Игровое проектирование
3.	Психологические основы деловых отношений	4	2	-	20	ВПр, УО, Т	
4.	Управление персоналом	6	4	-	20	ВПр, К, З	Решение ситуаций. Игровое проектирование
	Итого	18	10		80		

* Указывается форма контроля. Например: УО – устный опрос, КЛ – конспект лекции, КР – контрольная работа, ВЛР – выполнение лабораторной работы, ВПр – выполнение практической работы, К – коллоквиум, Т – тестирование, Р – реферат, Д – доклад, ЗКР – защита курсовой работы, ЗКП – защита курсового проекта, Э – экзамен, З – зачет.

4.2. Распределение часов дисциплины (модуля) по видам работы и форма контроля*

* Э – экзамен, З – зачет, ЗаО – зачет с оценкой, КП – курсовой проект, КР – курсовая работа, К – контрольная работа.

4.2.1. Очная форма:

Вид занятий	1 курс		2 курс		3 курс		4 курс	
	1 сем.	2 сем.	3 сем.	4 сем.	5 сем.	6 сем.	7 сем.	8 сем.
Лекции				18				
Лабораторные								
Практические				18				
Итого контактной работы				36				
Самостоятельная работа				72				
Форма контроля				3				

4.2.2. Заочная форма:

Вид занятий	1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	5 курс
Лекции			4		
Лабораторные					
Практические			8		
Итого контактной работы			12		
Самостоятельная работа			96		
Форма контроля			3		

4.2.3. Очно-заочная форма:

Вид занятий	1 курс		2 курс		3 курс		4 курс		5 курс	
	1 сем.	2 сем.	3 сем.	4 сем.	5 сем.	6 сем.	7 сем.	8 сем.	9 сем.	10 сем.
Лекции				18						
Лабораторные										
Практические				10						
Итого контактной работы				28						
Самостоятельная работа				80						
Форма контроля				3						

5. ОРГАНИЗАЦИЯ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов предусмотрена почти по всем темам (см. раздел 4.1).

Виды самостоятельной работы студентов:

- 1) самостоятельная проработка теоретического материала;
- 2) подготовка к практическим занятиям;
- 3) написание рефератов.

– Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины:

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
1.	Раздел 1. Общение и передача информации. Тема 1.2. Структура и средства общения.	- изучить связь между этикой и общением; - изучить мимические коды эмоциональных состояний (лицо – зеркало души); - тест «Трансактный анализ общения»; - ознакомиться с культурой общения и выбором одежды для различных мероприятий.
2.	Раздел 2. Этика и этикет делового общения. Тема 2.1. Этика и этикет делового общения.	Международный деловой этикет. Обобщенный портрет народов.
3.	Раздел 3. Психологические основы деловых отношений. Тема 3.1. Психологические основы деловых отношений.	- изучить влияние темперамента, характера на индивидуальность человека; - психологические основы деловых отношений.
4.	Раздел 4. Управление персоналом. Тема 4.1. Деловое общение в рабочей группе.	- изучение рабочей обстановки при разных стилях руководства; - раскрыть понятие коллектив, как нужно вести себя в рабочей группе в качестве руководителя и в качестве подчиненного; - описать схему возникновения конфликта, определение конфликтной ситуации; - изучить правила бесконфликтного общения.

5.2. Контроль самостоятельной работы

Изучение студентом вопросов, выделенных на самостоятельное изучение, контролируется при проведении:

- тестирования;
- опроса студентов;
- защиты рефератов;
- обсуждения производственных ситуаций.

5.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

При выполнении самостоятельной работы рекомендуется использовать основную и дополнительную учебную литературу, ресурсы сети «Интернет» (см. раздел 6).

1) Баринаева, Е.А. Деловое общение: метод. пособие к практ. и семин. занят. / Е.А. Баринаева, Т.В. Зубкова. – Иваново: ИГСХА, 2009. - 110с.

2) Митрофанова, А.И. Деловые коммуникации: учебно-практическое пособие. Экон/ А.И. Митрофанова - Иваново: ИГСХА, 2015.- 45с: гр.

3) Смолова, Н.И. Деловые коммуникации: практикум для студ. Экон. / Н.И. Смолова. - Иваново: ИГСХА, 2013. - 43с.: гр

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Основная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля)

1. Малюк, В.И. Менеджмент: деловые ситуации, практические задания, курсовое проектирование : практикум для студ. вузов / В.И. Малюк. – М: КНОРУС, 2010. - 304с.: Гр.(11 экз.)

6.2. Дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля)

1. Самыгин, С.И. Деловое общение: учеб. пособие для студ. вузов / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. - М.: КНОРУС, 2010. - 44с.: Гр.(8 экз.)

6.3. Ресурсы сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины (модуля)

1) сайт Федеральной налоговой службы России - <https://www.nalog.ru/>

2) сайт Центрального банка РФ - <http://www.cbr.ru/>

6.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

1) Баринаева, Е.А. Деловое общение: метод. пособие к практ. и семин. занят. / Е.А. Баринаева, Т.В. Зубкова. – Иваново: ИГСХА, 2009. - 110с.

2) Митрофанова, А.И. Деловые коммуникации: учебно-практическое пособие. Экон/ А.И. Митрофанова - Иваново: ИГСХА, 2015.- 45с: гр.

3) Смолова, Н.И. Деловые коммуникации: практикум для студ. Экон. / Н.И. Смолова. - Иваново: ИГСХА, 2013. - 43с.: гр.

6.5. Информационные справочные системы, используемые для освоения дисциплины (модуля) (при необходимости)

СПС КонсультантПлюс

6.6. Программное обеспечение, используемое для освоения дисциплины

- Операционная система типа Windows
- Пакет программ общего пользования MicrosoftOffice
- Интернет-браузеры

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	Наименование специальных помещений* и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины, а также техническими средствами обучения (в том числе, переносными), служащие для представления учебной информации большой аудитории
2.	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации	укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, переносными техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации
3.	Помещение для самостоятельной работы	укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации

**Специальные помещения - учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.*

Приложение № 1
к рабочей программе по дисциплине (модулю)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

«Деловые коммуникации»

1. Перечень компетенций, формируемых на данном этапе

1.1. Очная форма:

Шифр и наименование компетенции	Индикатор (ы) достижения компетенции / планируемые результаты обучения	Форма контроля*	Оценочные средства
1	3	4	5
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>ИД-1_{УК-3} Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p> <p>ИД-2_{УК-3} Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).</p> <p>ИД-3_{УК-3} Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p> <p>ИД-4_{УК-3} Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды</p>	ВПР,Р,Т 3	Темы рефератов, кейс-задания практических работ, тестовые задания, комплект вопросов к зачету
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p>ИД-1_{УК-4} Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>ИД-2_{УК-4} Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>ИД-3_{УК-4} Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>ИД-4_{УК-4} Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; 	Р,ВПР,3	Темы рефератов, кейс-задания практических работ, комплект вопросов к зачету

	<ul style="list-style-type: none"> критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. <p>ИД-5_{УК-4} Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.</p>		
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>ИД-1_{УК-6} Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.</p> <p>ИД-2_{УК-6} Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>ИД-3_{УК-6} Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>ИД-4_{УК-6} Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.</p> <p>ИД-5_{УК-6} Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков</p>	Р, ВПР, К, Т 3	Темы рефератов, вопросы к коллоквиуму кейс-задания практических работ, тестовые задания, комплект вопросов к зачету

* Указывается форма контроля. Например: УО – устный опрос, К – коллоквиум, Т – тестирование, Р – реферат, Д – доклад, ВПР – выполнение практической работы, Э – экзамен.

1.2. Заочная форма:

Шифр и наименование компетенции	Индикатор (ы) достижения компетенции / планируемые результаты обучения	Форма контроля*	Оценочные средства
1	3	4	5
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>ИД-1_{УК-3} Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p> <p>ИД-2_{УК-3} Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).</p> <p>ИД-3_{УК-3} Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p> <p>ИД-4_{УК-3} Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды</p>	ВПР, 3	кейс-задания практических работ, комплект вопросов к зачету

<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>ИД-1_{УК-4} Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>ИД-2_{УК-4} Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>ИД-3_{УК-4} Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>ИД-4_{УК-4} Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. <p>ИД-5_{УК-4} Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.</p>	<p>ВПр,3</p>	<p>кейс-задания практических работ, комплект вопросов к зачету</p>
<p>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>ИД-1_{УК-6} Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.</p> <p>ИД-2_{УК-6} Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>ИД-3_{УК-6} Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>ИД-4_{УК-6} Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата.</p> <p>ИД-5_{УК-6} Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков</p>	<p>Т, 3</p>	<p>Тестовые задания комплект вопросов к зачету</p>

* Указывается форма контроля. Например: УО – устный опрос, К – коллоквиум, Т – тестирование, Р – реферат, Д – доклад, ВПр – выполнение практической работы, Э – экзамен.

1.3. Очно-заочная форма:

Шифр и наименование компетенции	Индикатор (ы) достижения компетенции / планируемые результаты обучения	Форма контроля*	Оценочные средства
1	3	4	5
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>ИД-1_{УК-3} Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p> <p>ИД-2_{УК-3} Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).</p> <p>ИД-3_{УК-3} Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p> <p>ИД-4_{УК-3} Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды</p>	ВПр,Р,Т 3	Темы рефератов, кейс-задания практических работ, тестовые задания, комплект вопросов к зачету
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p>ИД-1_{УК-4} Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>ИД-2_{УК-4} Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>ИД-3_{УК-4} Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>ИД-4_{УК-4} Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. <p>ИД-5_{УК-4} Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.</p>	Р,ВПр,3	Темы рефератов, кейс-задания практических работ, комплект вопросов к зачету

<p>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>ИД-1_{УК-6}Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы. ИД-2_{УК-6}Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. ИД-3_{УК-6}Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. ИД-4_{УК-6}Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата. ИД-5_{УК-6}Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков</p>	<p>Р,ВПП,К,Т 3</p>	<p>Темы рефератов, вопросы к коллоквиуму кейс-задания практических работ, тестовые задания, комплект вопросов к зачету</p>
--	--	------------------------	--

* Указывается форма контроля. Например: УО – устный опрос, К – коллоквиум, Т – тестирование, Р – реферат, Д – доклад, ВПП – выполнение практической работы, Э – экзамен.

2. Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на данном этапе их формирования

Показатель и	Критерии оценивания*			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме
Наличие навыков (владение опытом)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов
Характеристика сформированности компетенции	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач
Уровень сформированности компетенций	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

* Преподаватель вправе изменить критерии оценивания в соответствии с ФГОС ВО и особенностями ОПОП.

3. Оценочные средства

3.1. Темы рефератов

3.1.1. Темы:

1. Управление конфликтом. Понятие конфликта.
2. Этические аспекты работы менеджера с коллективом
3. Этика и этикет делового общения
4. Структура и средства общения
5. Формальные и неформальные лидеры
6. Бесконфликтное общение в рабочей группе.
7. Психологические основы деловых отношений.
8. Этнические и национальные особенности общения.
9. Сравнительный анализ основных типологий темперамента.
10. Личность руководителя.
11. Деловое общение, его функции и виды
12. Деловое общение в рабочей группе
13. Стили руководства и их особенности.
14. Прием, отбор, адаптация и ротация кадров
15. Оценка результатов работы и стимулирования труда
16. Человеческие качества и эффективность деятельности коллектива.
17. Как проводить деловые беседы.
18. Мозг, разум, и поведение.
19. Язык телодвижений.

3.1.2. Методические материалы:

Классический реферат состоит:

- Введение;
- Основная часть, которая делится на главы (а те при необходимости на параграфы);
- Заключение;
- Список источников и литературы;
- Приложение (если оно целесообразно).

При планировании текста реферата следует помнить, что он не должен превышать 30 страниц (компьютерный вариант: шрифт TimeNewRomans, кегль – 14, интервал – 1,5).

Оформление реферата:

Реферат обязательно должен быть написан грамотно, литературным языком. После компьютерного набора текст нужно неоднократно прочитать и проверить. Разрешается написать реферат от руки, если у автора разборчивый почерк. В противном случае преподаватель имеет право не проверять данную работу.

Текст реферата пишется только на одной стороне листа (либо печатается). Следует соблюдать поля: слева – 3 см; справа – 1 см; сверху и снизу – 2,5 см. Нумерация страниц обязательна. Она ставится либо на верхнем, либо на нижнем поле по центру без знаков препинания. Первой страницей является титульный лист, который не нумеруется.

Любой реферат начинается с титульного листа. За ним следует план реферата, в котором отражаются все структурные составляющие работы с обязательным указанием соответствующих страниц. Введение начинается с третьей страницы. Раскрытие каждого пункта плана лучше начинать с новой страницы.

Обязательной составляющей реферата являются сноски на источники и литературу, использованные при написании работы. Сноски служат для подтверждения фактов, цифр, каких-либо данных, также они используются при цитировании. Возможно применение концевых сносок (т.е. в конце реферата после завершения текста) или подстрочных ссылок, которые нумеруются отдельно на каждой странице работы.

Критерии оценки реферата:

1. Содержательность, логичность, аргументированность изложения и общих выводов.

2. Умение анализировать различные источники, извлекать из них исчерпывающую информацию, систематизируя и обобщая её.
3. Умение выявлять несовпадения в различных позициях, суждениях по проблеме реферата, давать им критическую оценку.
4. Присутствие личностной позиции автора реферата, самостоятельность, оригинальность, обоснованность его суждений.
5. Умение ясно выражать мысли в письменной форме, яркость, образность изложения, индивидуальность стиля автора реферата.
6. Правильность оформления работы (структурирование текста на главы, пункты, его изложение в соответствии с выработанным планом, нумерация страниц, оформление списка литературы, титульного листа и т.п.).
7. Сопроводительные материалы: иллюстрации, схемы, чертежи, карты и т. д. (при необходимости).

На защите реферата к указанным критериям добавляются ещё два:

8. Умение ясно выражать мысли в устной форме.
9. Умение четко, по существу отвечать на вопросы по теме исследования, делать корректные и взвешенные умозаключения.

Защита реферата:

1. «Классическая модель»:

В устном выступлении студента должно прозвучать:

- тема исследования, её актуальность, причина выбора;
- основные подходы к проблеме в науке;
- круг использованных источников и литературы;
- основные выводы по содержанию реферата.

2. «Творческая модель»:

Подобная защита реферата предполагает:

- оформление стенда с документами и иллюстрациями по теме исследования, их комментариев;
- демонстрацию слайдов, видеозаписей, прослушивание аудиозаписей (по возможности);
- яркое и оригинальное представление фрагмента основной части реферата, выводов по содержанию работы.

3.2 Тестовые задания

3.2.1 Тест

Тест № 1. «Общение и личность»

1 вариант

Допишите ответ:

1. Взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними _____ характера называется _____.
2. Эмоциональный отклик, обмен чувствами при общении относится к _____ функции общения.
3. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника, называются _____.
4. Получение, обмен информацией относится к _____ функции общения.
5. Стереотипность, стандартность, некоторые ритуалы присущи _____ общению.

6. Коммуникативная сторона общения –

- 1) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп;
- 2) связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами
- 3) связана с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействие.

Ответ: _____

7. Интерактивная сторона общения – это

- 1) связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами;
- 2) принятие и понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп;
- 3) связана с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействием.

Ответ: _____

8. Перцептивная сторона общения –

- 1) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп;
- 2) связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами
- 3) связана с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействием.

Ответ: _____

9. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

- 1 — информационно-дефицитный - _____
 - 2 — фонетическое непонимание- _____
 - 3 — стилистический - _____
 - 4 — социально-культурные различия - _____
 - 5 — замещающе-искажающий- _____
- а) политические, религиозные, профессиональные различия, определяющие степень авторитета коммуникатора для реципиента и соответственно степень внимания к предлагаемой информации
- б) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
- в) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов
- г) механический обрыв информации
- д) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

10. Назовите вербальные средства общения:

- 1) мимика
- 2) речь
- 3) взгляд
- 4) поза

5) жест

Ответ: _____

11. Виды невербальных средств общения:

- 1) визуальные
- 2) Акустические
- 3) Тактильные
- 4) Ольфакторные
- 5) все ответы верны
- 6) все ответы неверны

Ответ: _____

12. Дайте определение невербального средства общения — кинесика:

- 1) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
- 2) пространственная ориентация партнеров в момент общения
- 3) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
- 4) ритмико-интонационные стороны речи
- 5) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов

Ответ: _____

13. Дайте определение невербального средства общения — такесика:

- 1) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
- 2) ритмико-интонационные стороны речи
- 3) пространственная ориентация партнеров в момент общения
- 4) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
- 5) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений

Ответ: _____

14. Идентификация – это

- 1) осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению;
- 2) мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления;
- 3) аккумулярование индивидом на протяжении жизни социальных Родей, норм, ценностей того общества, к которому он принадлежит.

Ответ: _____

15. Аттракция – это

- 1) процесс формирования привлекательности человека для воспринимающего результатом чего является формирование межличностных отношений;
- 2) некоторое противоречие между двумя или более когнициями;
- 3) формирование нового индивидуального опыта в процессе активного взаимоотношения организма со средой.

Ответ: _____

16. Эмпатией можно назвать:

- 1) способ понимания другого человека
- 2) эмоциональное вчувствование в проблемы другого человека
- 3) сопереживание другому
- 4) все ответы верны
- 5) все ответы неверны

Ответ: _____

17. Социальный стереотип – это

- 2) относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта- группы, человека, события, явления
- 3) тенденция переоценивать степень, в которой поведение человека зависит от внутренних диспозиционных факторов, и недооценивать роль ситуационных факторов;
- 4) установка, которая препятствует адекватному восприятию сообщения или действия.

Ответ: _____

18. Понимание эмоционального состояния другого человека относится к умениям:

- 1) межличностной коммуникации
- 2) восприятия и понимания друг друга
- 3) межличностного взаимодействия
- 4) группового взаимодействия

Ответ: _____

19. Эффект «ореола» - это:

- 1 – свечение над головой у святых
- 2 – приписывание другому человеку определенных качеств
- 3 – галлюцинации
- 4 – все ответы неверны

Ответ: _____

20. Восстановите Модель коммуникативного процесса

- А - Канал связи
 Б - Эффективность
 В - Коммуникатор
 Г - Сообщение
 Д – Реципиент

Ответ: 1 – _____ 4 - _____
 2 - _____ 5 - _____
 1 - _____

21. Установите соответствие:

Компоненты структуры взаимоотношений	характеристика
1. Когнитивный	А) играет роль в поведении взаимоотношений, включает мимику, жесты, пантомимику, речь и действия, выражающие отношение одного человека к другим

2. Эмоциональный	Б) выражает положительные или отрицательные переживания, возникающие у человека под влиянием индивидуально-психологических особенностей других людей
3. Поведенческий	В) включает в себя все психические процессы; память, представление, мышление, воображение, с помощью которых человек познает индивидуально-психологические особенности партнеров по совместной деятельности

Ответ: 1 - _____; 2- _____; 3 - _____

22. Коммуникативная компетентность представляет собой:

- 1) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми, которые подразумевают достижение взаимопонимания между партнерами по общению, осознание ситуации и предмета общения
- 2) система внутренних ресурсов, направленных на построение эффективной коммуникации в ситуации межличностного взаимодействия

Ответ: _____

2 вариант

1. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это

- | | |
|---------------|-------------|
| 1) восприятие | 3) общение |
| 2) близость | 4) конфликт |

Ответ: _____

2. _____ является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи _____ менее всего теряется смысл сообщения.

Ответ: _____, _____

3. Укажите эффективные элементы при вербальном общении:

- 1) выбор скорости и темпа речи
- 2) Невнятность передачи информации
- 3) Выбор правильной интонации
- 4) Выбор нужной громкости

Ответ: _____

4. Словесное, речевое общение называется:

Ответ: _____

5. Выделяют стороны общения:

Ответ: 1. _____ 2. _____ 3. _____

6. Типы общения:

- 1 – императивное
- 2 - манипулятивное

- 3 – диалогическое
- 4 – подтверждающее
- 5 - формирующее

Ответ: _____

7. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

- 1 — семантический - _____
- 2 — логический - _____;
- 3 — замещающе - искажающий - _____;
- 4 — фонетическое непонимание - _____;
- 5 — стилистический - _____

- а) рассуждение коммуникатора либо слишком сложно для реципиента, либо кажется ему неверным, противоречит присущей ему манере доказательств
- б) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
- в) различие в системах значений (тезаурусах) участников общения
- г) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов
- д) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

8. Дайте определение невербального средства общения — экстралингвистика:

- 1) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
- 2) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
- 3) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
- 4) пространственная ориентация партнеров в момент общения
- 5) ритмико-интонационные стороны речи

Ответ: _____

9. Дайте определение невербального средства общения — просодика:

- 1) пространственная ориентация партнеров в момент общения
- 2) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
- 3) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
- 4) ритмико-интонационные стороны речи
- 5) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов

Ответ: _____

10. Эмпатия – это:

- 1) способность человека к сопереживанию
- 2) элементарные переживания
- 3) самовнушение
- 4) ответ организма на раздражитель

Ответ: _____

11. Рефлексия – это

- 1) расслабление
- 2) заторможенность мышления
- 3) способность сознания человека сосредоточится на самом себе
- 4) реакция на раздражитель

Ответ: _____

12. Аттракция – это:

- 1) приписывание какого-либо свойства предмету, человеку или явлению
- 2) привлекательность, влечение одного человека к другому, сопровождающееся положительными эмоциями
- 3) самовнушение
- 4) реакция на раздражитель

Ответ: _____

13. Установите соответствие:

Зоны комфорта	Расстояние
А) личная	1. 15-46 см
Б) интимная	2. 1,2 м – 3,6 м
В) социальная	3. 46 см-1,2 м
Г) общественная	4. больше 3,6 м

Ответ: А - _____ В - _____

Б - _____ Г - _____

14. Укажите открытые и закрытые вопросы:

А) закрытые Б) открытые

1. Скажите мне?
2. У вас кто?
3. Когда?
4. Почему?
5. Вам нужно?

Ответ: А - _____ Б - _____

15. Сформировавшийся образ человека, которым пользуются как штампом, называется:

- 1) шаблон
- 2) клише
- 3) стереотип
- 4) атрибуция

Ответ: _____

16. В чем заключается коммуникативная функция речи?

- 1) в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
- 2) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми
- 3) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

Ответ: _____

17. К задачам сотрудников, работающих с людьми, в установлении с клиентом поддерживающих отношений относят:

- 1) создание атмосферы доверия
- 2) способствование сохранению и развитию способностей клиента
- 3) развитие управления поведением клиента

Ответ: _____

Допишите ответ:

18. Конгруэнтность представляет собой:

Ответ: _____

19. Коммуникативная компетентность представляет собой:

- 1) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми, которые подразумевают достижение взаимопонимания между партнерами по общению, осознание ситуации и предмета общения
- 2) система внутренних ресурсов, направленных на построение эффективной коммуникации в ситуации межличностного взаимодействия
- 3) все перечисленное верно.

Ответ: _____

Установите соответствие:

20. Развитие межличностных отношений:

Этап	Характеристика
А) I этап	1. обращение людей друг к другу как форма проявления внутреннего отношения
Б) II этап	2. возникновение межличностных отношений, формирование внутреннего отношения людей к друг другу на рациональном и эмоциональном уровнях
В) III этап	3. возникновение взаимного контакта, взаимного восприятия и оценки людьми друг друга

Ответ: А - _____ Б - _____ В - _____

21. Восстановите Модель коммуникативного процесса

А - Канал связи

Б - Эффективность

В - Коммуникатор

Г - Сообщение

Д - Реципиент

Ответ: 1 - _____ 4 - _____

2 - _____ 5 - _____

3 - _____

22. Понимание эмоционального состояния другого человека относится к умениям:

- 1) межличностной коммуникации
- 2) восприятия и понимания друг друга
- 3) межличностного взаимодействия
- 4) группового взаимодействия

Ответ: _____

3.2.2 Методические материалы

Тест состоит из 22 заданий. На выполнение теста отводится 40 минут. Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников. Ответы вписываются в предоставленные бланки. Ответы должны быть однозначно читаемы (исправления не допускаются). Задание рекомендуется выполнять по порядку, не пропуская ни одного. Если задание не удается выполнить сразу, перейдите к следующему. Если останется время, вернитесь к пропущенным заданиям. Вопросы задания могут иметь несколько форм.

А) Закрытые вопросы предполагают один или несколько правильных ответов;
 Б) в открытых формах заданий необходимо вставить пропущенное слово, либо завершить предложение;

В) в вопросах на соотнесение необходимо установить связь понятия (буквенное обозначение в левой колонки) с его особенностями, признаками, характеристиками (цифровое обозначение в правой колонке), например: А-1, Б-4 и т.д. В некоторых заданиях на одно понятие может приходиться несколько признаков, например: А-2, 5, Б – 1,3,4.

Эталон ответа Вариант 1.

1	Познавательного или эмоционально-оценочного	10	2	19	2
2	экспрессивной	11	5	20	1 - В; 2 - А 3- Д; 4 - Б
3	манипулятивным	12	1	21	1 – В; 2 – Б; 3 - А
4	информационной	13	5	22	1;2
5	ритуальным	14	2		
6	2	15	1		
7	3	16	2		
8	1	17	1		
9	1-г; 2- б; 3- д; 4- а; 5 - в	18	2		

Критерии оценки:

5 (отлично) - 85-100% правильных ответов (22-20)

4 (хорошо) - 84-75% правильных ответов (19-17)

3 (удовлетворительно) -74-60% правильных ответов (16-15)

2 (неудовлетворительно) - 59% и менее правильных ответов (14 и меньше)

Эталон ответа Вариант 1.

1	3	10	1	19	3
2	Речь, речи	11	3	20	А-3; Б- 2; В- 1
3	1,3,4	12	2	21	1-В

					2- Г 3- А 4- Д 5- Б
4	вербальным	13	А-3; Б-1; В-2; Г-4	22	2
5	Коммуникативную, интерактивную, перцептивную	14	А- 1,2,5 Б- 3,4		
6	1,2,3	15	3		
7	1-в; 2-а; 3-г; 4-б; 5-д	16	2		
8	2	17	1		
9	6	18	1) это процесс осознания человеком своих реальных и актуальных ощущений, проблем, переживаний, их последующее озвучивание, и выражение способами, которые не ущемляют окружающих его людей. 2) это особое состояние, когда окружающие люди воспринимают его тем, кем он является на самом деле		

Критерии оценки:

- 5 (отлично) - 85-100% правильных ответов (22-20)
- 4 (хорошо) - 84-75% правильных ответов (19-17)
- 3 (удовлетворительно) - 74-60% правильных ответов (16-15)
- 2 (неудовлетворительно) - 59% и менее правильных ответов (14 и меньше)

Тест № 2 «Конфликты в повседневной жизни»**1. Дайте определение следующих понятий:**

1 — цели конфликта; 2 — конфликт; 3 — сущность конфликта; 4 — объект конфликта

- а) столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями;
- б) межгрупповое или межличностное противоборство, основанное

на осознанном каждой из сторон противоречии;

в) субъективные мотивы участников конфликта, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами;

г) предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт

Ответ: 1 - _____ 3 - _____
2 - _____ 4 - _____

2. В структуре конфликта выделяют позиции конфликтующих сторон – это:

1) субъекты взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликт;

2) то, о чем люди заявляют друг-другу в ходе конфликта;

3) то, из-за чего конфликт возникает;

Ответ: _____

3. Укажите последовательность стадий протекания конфликта:

а) конфликтные действия

б) переход потенциального конфликта в реальный

в) снятие или разрешение конфликта

г) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм

Ответ: 1 -; 2 -; 3 -; 4 -.....

4. Под наиболее острым способом разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, и обычно сопровождаемым негативными эмоциями, понимается

а) борьба

в) столкновение

б) конфликт

г) война

Ответ: _____

5. Стечение обстоятельств, которое объективно создает почву для реального противоборства между социальными субъектами, называется

а) конфликтной ситуацией

в) конфликтом

б) инцидентом

г) предмет конфликта

Ответ: _____

6. По сферам проявления выделяются следующие виды конфликтов (укажите лишний):

а) экономические

в) социально-бытовые

б) идеологические

г) открытые

Ответ: _____

7. Верны ли следующие суждения

А. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется приспособление.

Б. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором сохранение взаимоотношений сторон важнее, чем достижение конкретных целей, называется сотрудничество.

а) верно только А

б) верно только Б

в) верны оба суждения

г) оба суждения неверны

Ответ: _____

8. Стил ь взаимодействия в конфликте, при котором отстаиваются только собственные интересы без учета интересов другой стороны, называется

- а) приспособление в) компромисс
б) конкуренция г) сотрудничество

Ответ: _____

9. Способ урегулирования конфликтов через совместную деятельность противоборствующих сторон по нахождению взаимоприемлемого решения проблемы называется

- а) переговоры в) сотрудничество
б) презентация г) диагностика конфликта

Ответ: _____

10. Укажите причины возникновения конфликтных ситуаций, характерные для следующих типов межличностных отношений:

	Типы межличностных отношений		Причины возникновения конфликтных ситуаций
1	Нравственные	А	Невыполнение обязанностей, как со стороны руководителя, так и со стороны подчиненных
2	Коммуникативные	Б	Характерологические недостатки отдельных членов коллектива
3	Психологические	В	Нарушение управленческих норм, функций, правил
4	Правовые	Г	Низкая этическая культура
5	Организационно-управленческие	Д	Несоблюдение норм делового и неформального общения

Ответ: 1- _____; 2- _____; 3- _____; 4- _____; 5- _____

Вставьте пропущенное слово

11.— практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса.

12. Напишите формулу конфликта:

13. Форма посредничества в конфликте, отличающаяся четко разработанной, законодательно закрепленной процедурой разбирательства, а также обязательностью для исполнения участниками конфликта принятых третьей стороной решений, называется

- 1) медиация;
2) суд
3) арбитраж
4) социальное давление

Ответ: _____

14. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию «межличностный конфликт»:

- 1) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов;
- 2) столкновение противоположно направленных целей, позиций мнений, взглядов партнеров по общению;
- 3) Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни;
- 4) демонстрация превосходства

Ответ: _____

3.2.3 Методические материалы

Тест состоит из 14 заданий. На выполнение теста отводится 40 минут. Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников. Ответы вписываются в предоставленные бланки. Ответы должны быть однозначно читаемы (исправления не допускаются). Задание рекомендуется выполнять по порядку, не пропуская ни одного. Если задание не удастся выполнить сразу, перейдите к следующему. Если останется время, вернитесь к пропущенным заданиям. Вопросы задания могут иметь несколько форм.

А) Закрытые вопросы предполагают один или несколько правильных ответов;
 Б) в открытых формах заданий необходимо вставить пропущенное слово, либо завершить предложение;

В) в вопросах на соотнесение необходимо установить связь понятия (буквенное обозначение в левой колонки) с его особенностями, признаками, характеристиками (цифровое обозначение в правой колонке), например: А-1, Б-4 и т.д. В некоторых задания на одно понятие может приходиться несколько признаков, например: А-2, 5, Б – 1,3,4.

Эталон ответа

1	1- в; 2- а; 3-б; 4- г
2	1
3	4,2,1,3
4	В
5	А
6	Г
7	Б
8	Б
9	А
10	1-г; 2-д; 3-б; 4-а; 5-в
11	инцидент
12	Субъект+ объект+ конфликтная ситуация+ инцидент
13	1
14	2

Критерии оценки:

5 (отлично) - 85-100% правильных ответов (14-12)

4 (хорошо) - 84-75% правильных ответов (11-10)

3 (удовлетворительно) - 74-60% правильных ответов (9-8)

2 (неудовлетворительно) - 59% и менее правильных ответов (7 и меньше)

3.3 Комплект вопросов к зачету

3.3.1. Вопросы:

1. Понятие коммуникации.
2. Коммуникационный процесс.
3. Виды коммуникаций.
4. Коммуникационный процесс с точки зрения подчиненных.
5. Коммуникационный процесс с точки зрения менеджера.
6. Виды информации.
7. Коммуникационные сети.
8. Коммуникационный стиль.
9. Препграда в коммуникациях.
10. Совершенствование коммуникационных связей.
11. Понятие и типы конфликтов.
12. Виды конфликтов.
13. Управление конфликтами.
14. Особенности национальной деловой культуры
15. Понятие общения.
16. Виды общения.
17. Восприятие и понимание в процессе общения.
18. Вербальные средства общения.
19. Наука Кинесика.
20. Наука проксемика.
21. Не вербальные средства общения.
22. Наука Такесика.
23. Экстралингвистика в деловом общении.
24. Деловые собеседники.
25. Этика и этикет делового общения.
26. Ориентация и угол общающихся за столом.
27. Правовые эталоны и образцы поведения руководителя.
28. Этические нормы общения подчиненных с руководителем.
29. Принципы делового общения между коллегами.
30. Деловой этикет.
31. Организация и ведение деловых переговоров.
32. Психологические основы деловых отношений.
33. Характер. Типы акцентуации характера.
34. Правила бесконфликтного общения.
35. Действия руководителя и способы разрешения конфликтов.
36. Общая характеристика рабочей группы.
37. Морально-психологический климат рабочей группы.
38. Стили руководства. Дать характеристику.
39. Авторитарный стиль управления.
40. Демократический стиль управления.
41. Либеральный стиль управления.
42. Правила делового общения по телефону.
43. Деловая переписка.
44. Правила проведения совещания.
45. Международный деловой этикет.

46. Темперамент.
47. Виды и характеристика.
48. Факторы, определяющие степень зрелости рабочей группы.
49. Сферы рабочей группы.
50. Понятие лидерства.
51. Типы лидеров.
52. Отличия лидера от руководителя и менеджера.

3.3.2. Методические материалы

Условия и порядок проведения зачета даны в Приложении № 2 к положению ПВД-07 «О проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся».