

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 09.06.2026 20:14:41
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.20 «Делопроизводство и деловые коммуникации»
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.05 Бизнес-информатика
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Бизнес-аналитика
(наименование образовательной программы)

Очная
(форма обучения)

2026

Санкт-Петербург

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Петрова Светлана Андреевна, к.ф.н., доцент, заведующий кафедрой русского языка и методики его преподавания как иностранного,
Копосова Мария Руслановна, преподаватель кафедры русского языка и методики его преподавания как иностранного.

Заведующий кафедрой:

Петрова Светлана Андреевна, к.ф.н., доцент, заведующий кафедрой русского языка и методики его преподавания как иностранного

РПД Б1.О.20 Делопроизводство и деловые коммуникации одобрена на заседании кафедры русского языка и методики его преподавания как иностранного. Протокол № 5 от «21» апреля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

Дисциплина *Б1.О.20 Делопроектирование и деловые коммуникации* обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций*:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС <i>(при наличии)</i>	Код компетенции	Наименование Компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
	УК ОС 3	Способен вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе.	УК ОС-3.2	Ведет деловые коммуникации и переговоры, оформляет презентации	<p>УК-3.2. 3-1.Знает общую характеристику процессов сбора, передачи, обработки и накопления информации; УК-3.2. 3-2.Знает технологии подготовки документов и презентаций.</p> <p>УК-3.2. У-1. Умеет обрабатывать различные виды информации в текстовом и табличном процессорах;</p> <p>УК-3.2. У-2. Умеет ориентироваться в нормативно-правовой базе и стандартах в области информационной безопасности и защиты информации.</p>

	<p>УК ОС-5</p>	<p>Способен проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом и философском контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.</p>	<p>УК ОС-5.1.</p>	<p>Владеет темами и этикетом общения деловых неформальных международных встреч (банкетов, корпоративных мероприятий и пр.)</p>	<p>УК-5.1. 3-1. Знает этические принципы эффективной коммуникации в социальной и профессиональной сферах;</p> <p>УК-5.1. 3-2. Знает понятие толерантности при организации беседы и спора, ведении деловых коммуникаций;</p> <p>УК-5.1. 3-3. Знает правил и основных составляющих устного и письменного делового этикета в интернациональном обществе.</p> <p>УК-5.1. У-1. Умеет использовать принципы толерантности, профессиональных этических требований в условиях межкультурного общения;</p> <p>УК-5.1. У-2. Умеет использовать социально-психологические аспекты деловой коммуникации, методы и средства деловых коммуникаций,</p>
--	-----------------------	--	-------------------	--	---

					<p>средств межличностного взаимодействия, эффективной организации межличностного взаимодействия;</p> <p>УК-5.1. У-3. Умеет выбирать необходимые этикетные формы в соответствии с устной и письменной ситуацией делового общения в интернациональном коллективе.</p>
	ОПК ОС-5	Способен организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационных технологий.	ОПК-5.1.	Организует взаимодействие с клиентами и партнерами при решении задач профессиональной деятельности	<p>ОПК -5.1. 3-1. Знает общие формы организации деятельности коллектива, психологии межличностных отношений, психологических механизмов, функционирующих в процессе взаимодействия между людьми.</p> <p>ОПК -5.1. У-1. Умеет осуществлять анализ различных социальных ситуаций на основе научного социально-психологического знания;</p> <p>ОПК -5.1. У-2. Умеет эффективно взаимодействовать</p>

					ь с людьми в процессе профессиональной деятельности.
			ОПК-5.2.	Решает задачи управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий и организывает взаимодействие с клиентами и партнерами	<p>ОПК-5.2. 3-1. Знает методы управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий и организывает взаимодействие с клиентами и партнерами.</p> <p>ОПК -5.2. У-1. Умеет решать задачи управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий и организывает взаимодействие с клиентами и партнерами.</p>
А/05.6 Управление отношениями с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ	ПКо ОС-1	Организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	ПКо ОС-1.1	ПКо ОС-1.1 Организует взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе деловых коммуникаций	<p>ПКо ОС-1.1.3-1. Знает социально-психологические аспекты деловой коммуникации, методы и средства деловых коммуникаций;</p> <p>ПКо ОС-1.1.3-2. Знает средств межличностного взаимодействия, эффективной организации</p>

					<p>межличностного взаимодействия</p> <p>ПКо ОС-1.1.У-1. Умеет использовать социально-психологические аспекты деловой коммуникации, методы и средства деловых коммуникаций;</p> <p>ПКо ОС-1.1.У-2. Умеет использовать средства межличностного взаимодействия, эффективной организации межличностного взаимодействия.</p>
--	--	--	--	--	---

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Очная форма обучения.

Общий объем дисциплины:

2 з.е., 72 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 37 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 12 ак. час на лекции и 16 ак. час на практические занятия. 35 ак. час на самостоятельную работу обучающихся, 9 ак.ч. – на Каттэк.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.О.20 «Делопроизводство и деловые коммуникации» относится к обязательной части дисциплин образовательной программы 38.03.05 «Бизнес-информатика» и занимает важное место в структуре образовательной программы, поскольку, формирует навыки делопроизводства и эффективного общения и взаимодействия в группе, что повышает эффективность усвоения других дисциплин.

Изучению этой дисциплины должно предшествовать изучение предметов Б1.О.10 Основы информатики и Б1.В.13 Методы бизнес-аналитики. Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины, используются студентами при выполнении выпускных квалификационных работ, а также в дальнейшей практической коммуникативной деятельности, а также при изучении дисциплин:

Б1.В.23 Анализ и моделирование бизнес-процессов.

Б1.О.19 Практическая психология.

Б1.О.17 Менеджмент и управление проектами.

Дисциплина изучается в 5 семестре 3 курса.

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является *зачёт с оценкой*.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)			СРкр	СРэк	СР		
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ					Каттэк
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ											
Тема 1	Теоретические основы деловой коммуникации и делопроизводства	8	2			2							4	УО
Тема 2	Социально-психологические аспекты деловой коммуникации	7	1			2							4	УО, Д
Тема 3	Технология проведения деловой презентации и совещания	7	1			2							4	УО
Тема 4	Вербальные и невербальные средства коммуникации	8	2			2							4	Т
Тема 5	Социальное	8	2			2							4	УО

	влияние и социальная установка в деловой коммуникации													
Тема 6	Роль групповых эффектов в деловой коммуникации	8	2			2							4	УО
Тема 7	Управление конфликтами в деловой коммуникации	7	1			2							4	Д
Тема 8	Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера	6	1			1							4	УО
Тема 9	Ведение деловой беседы и спора	4				1							3	Д, Т
Промежуточная аттестация		9							9					Зачёт с оценкой
Итого		72	12			16			9				35	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ПЗ (в столбце «форма текущего контроля...») – практическое задание.

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

Д – выступлением с докладом и презентацией

Т – тестирование

УО – устный опрос.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1 Теоретические основы деловой коммуникации и делопроизводства. УК ОС -3.2, ПКо ОС 1.1

Деловая коммуникация как научная дисциплина. Предмет и объект науки «деловая коммуникация». Методы науки «деловая коммуникация». Понятие общения. Функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, перцептивная, эмотивная, статусная, преобразовательная. Потребности в общении: потребность в безопасности, потребность в познании, быть индивидуальностью, быть в престиже, быть в доминировании, быть в подчинении, потребность в покровительстве, потребность в помощи. Структура общения. Классификация общения, виды общения. Понятие и сущность деловой коммуникации. Специфика и условия деловой коммуникации. Функции деловой коммуникации. Структурные компоненты деловой коммуникации. Формы деловой коммуникации. Структура модели процесса деловой коммуникации и его элементы: коммуникатор, сообщение, канал коммуникации, коммуникатор-получатель, обратная связь, коммуникационные барьеры, среда коммуникации.

Тема 2 Социально-психологические аспекты деловой коммуникации. УК ОС - 5.1, ПКо ОС 1.1

Личность партнера в деловой коммуникации. Понятие человек, индивидуальность, личность. Характеристики личности. Структура психики делового партнера. Психологические характеристики делового партнера: темперамент, способности, характер, воля, интеллект, эмоции, мотивация, социальные установки и так далее. Роль психологической защиты личности в деловой коммуникации. Психологические типы акцентуализации личности К. Леонгард. Эмоции партнеров в деловой коммуникации. Эмоциональный интеллект. Особенности восприятия людьми друг друга. Процесс восприятия деловых партнеров и его компоненты. Восприятие и формирование образа человека, роль первого впечатления. Ошибки восприятия первого впечатления: фактор превосходства, фактор привлекательности, фактор отношения. Техники восприятия и понимания делового партнера. Диагностика личных свойств партнера: сенсорно-перцептивные и когнитивные процессы познания. Ошибки в прогнозировании поведения делового партнера.

Тема 3 Технология проведения деловой презентации и совещания. УК ОС- 3.2, ОПК- 5.1, ОПК –5.2

Понятие публичного выступления и презентации. Виды публичных выступлений. Специфика деловой презентации. Требования к публичной речи и особенности восприятия устной информации. Подготовка презентации. Анализ ситуации при подготовке презентации. Определение

цели и задачи речи. Изучение аудитории для выбора формы презентации. Структура презентации и характеристика ее элементов. Подготовка текста речи презентации, структура текста. Правила и принципы подготовки основных элементов текста: вступления, основной части, заключения. Приемы, используемые для эффективного вступления. Приемы для эффективного завершения презентации. Методы и средства визуального сопровождения презентации. Методы установления контакта с аудиторией. Методы управления вниманием слушателей. Поведение выступающего во время презентации. Ответы на вопросы. Общая характеристика собраний и совещаний. Основное назначение совещаний. Виды совещаний, в зависимости от цели: информативное, совещание с целью принятия решения, творческое. Анализ ситуации при подготовке совещания. Определение цели и задач совещания. Подготовка плана и регламента совещания. Составление протокола собрания или совещания. Принципы эффективного совещания.

Тема 4 Вербальные и невербальные средства коммуникации. УК ОС 3.2, УК ОС 5.1

Невербальные средства коммуникации: понятие и значение в деловой коммуникации. Формы невербальных знаковых систем. Кинесические особенности коммуникации. Классификация и особенности основных жестов. Позы: закрытые и открытые. Основные закономерности проксемики. Пространственное расположение партнеров в деловой коммуникации, дистанция между ними. Особенности визуального контакта во время деловой коммуникации. Виды взглядов и их трактовка. Паралингвистические особенности деловой коммуникации: тембр голоса, интонация, темп речи, громкость. Эмоциональная выразительность речи. Понятие и роль конгруэнтности в деловой коммуникации. Имидж делового человека.

Тема 5 Социальное влияние и социальная установка в деловой коммуникации. УК ОС-5.1, ОПК-5.2, ПКo ОС-1.1

Социальное воздействие. Способы социального влияния. Силы социального влияния. Виды социального влияния. Факторы социального влияния. Противодействие социальному влиянию. Социальная установка. Механизмы формирования социальной установки. Изучение социальной установки. Модель последовательных стадий. Модель параллельного процесса. Технология изменения социальной установки. Факторы, влияющие на формирование социальной установки.

Тема 6 Роль групповых эффектов в деловой коммуникации. УК ОС-5.1, ОПК-5.2, ПКo ОС-1.1

Понятие групповых эффектов. Стадии развития группы. Базовые групповые эффекты: психофизиологическая реакция на присутствие других

людей, потребность в принадлежности к группе. Групповые эффекты: социальной лени, группомыслия, конформизма, маятника, ореола, «мы и они», группового фаворитизма, группового эгоизма, пульсара, размера, бездельника.

Тема 7 Управление конфликтами в деловой коммуникации. ОПК-5.2, УК ОС-3.2

Сущность и структура конфликта. Понятие конфликтной ситуации, конфликта, конфликтогена, инцидента. Реалистичные и нереалистичные типы конфликтов. Динамика развития конфликта и характеристика его этапов. Причины конфликтов в деловой среде. Позитивные функции конфликтов в организации. Типы конфликтных личностей и тактики взаимодействия с ними. Стратегии разрешения конфликтов: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, сотрудничество. Структурные методы управления конфликтами. Коммуникационные методы и приемы управления конфликтами. Принципы коммуникации и поведения в конфликте.

Тема 8 Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера. УК ОС-5.1, ОПК-5.2, ПКo ОС-1.1

Межличностные коммуникации менеджера. Факторы повышения коммуникационной эффективности. Делегирование полномочий. Обязанности руководителей, обязанности подчиненных. Схема информационной системы. Информационный инжиниринг управленческих коммуникаций. Структурная схема организационной коммуникации. Оптимизация межличностной коммуникации. Особенности телефонного взаимодействия.

Тема 9 Ведение деловой беседы и спора. ОПК-5.2, ПКo ОС-1.1 УК ОС-5.1

Понятие и характеристика деловой беседы. Функции деловой беседы. Структура и характеристика основных этапов деловой беседы: подготовка к деловой беседе; начало беседы; постановка проблемы и передача информации; аргументирование; парирование замечаний партнера; принятие решения и фиксация договоренностей; завершение деловой беседы; анализ результатов деловой беседы. Цели, задачи и результаты каждого этапа деловой беседы. Методы и приемы, используемые на различных этапах деловой беседы. Основные методы аргументирования, основанные на логических доказательствах. Техники и приемы, используемые на этапе парирование замечаний собеседника. Резюмирование беседы. Принципы ведения эффективной беседы. Сущность спора. Семь подходов к ведению спора (В.И. Андреев). Определение цели спора. Принципы ведения спора.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

1.1. Оценочные материалы по дисциплине «Делопроизводство и деловые коммуникации» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление	Прочитайте текст и установите	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается 	Ответ считается верным, если правильно указана вся

последовательности	последовательность	последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64			E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

Устный опрос, тестирование, доклад.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Тема 1 Теоретические основы деловой коммуникации и делопроизводства. УК ОС -3.2, ПКo ОС 1.1

Типовые вопросы для устного опроса:

Вопрос 1. Дайте определение понятиям «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация»?

Вопрос 2. Выделите структуру общения и определите характеристику элементов?

Вопрос 3. Назовите функции и принципы деловой коммуникации?

Вопрос 4. В чём заключается сущность и какие есть виды деловой коммуникации?

Вопрос 5. Опишите процесс деловой коммуникации, его этапы и элементы.

Тема 2 Социально-психологические аспекты деловой коммуникации. УК ОС - 5.1, ПКo ОС 1.1

Типовые вопросы для устного опроса:

1. Какие бывают коммуникативные и психологические барьеры в деловой коммуникации?

2. Назовите причины неэффективной коммуникации.

3. Перечислите виды деловой коммуникации и их цели.

4. Перечислите основные формы деловой коммуникации и их характеристика.

Доклад.

Подготовка докладов на одну из предложенных тем.

Тематика докладов:

1. Внушение
2. Деловая риторика
3. Деловое общение
4. Заражение в деловой коммуникации
5. Имидж
6. Кинесика
7. Перцепция
8. Эмпатия
9. Эффект новизны

Тема 3 Технология проведения деловой презентации и совещания. УК ОС- 3.2, ОПК- 5.1, ОПК –ОС 5.2

Типовые вопросы для устного опроса:

Вопрос 1. Определите понятие публичного выступления и презентации.

Вопрос 2. Какие бывают виды публичных выступлений?

Вопрос 3. В чём специфика деловой презентации?

Вопрос 4. Обозначьте требования к публичной речи и особенности восприятия устной информации.

Вопрос 5. Как проходит подготовка презентации?

Тема 4 Вербальные и невербальные средства коммуникации. УК ОС 3.2, УК ОС 5.1

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Тестовое задание 1.

Прочитайте текст и выберите один правильный ответ

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

1. Какой признак не является характерной чертой языка документов?

- а) Стандартизация и клишированность
- б) Эмоциональность и экспрессивность
- в) Точность и однозначность
- г) Объективность и безличность

2. Укажите предложение, соответствующее нормам официально-делового стиля:

- а) Давайте скорее подпишем этот договор!
- б) Пишу Вам насчёт нашего вчерашнего разговора.
- в) Настоящим сообщаем о проведении общего собрания акционеров.
- г) Этот парень должен предоставить нам все документы.

3. Укажите функцию документационного текста:

- а) Эстетическое воздействие
- б) Информирование и регламентация
- в) Побуждение к спонтанным действиям
- г) Выражение чувств автора

4. Выберите клишированную формулу, уместную в деловом письме:

- а) «Сообщаю на твой вопрос...»
- б) «В ответ на Ваш запрос...»
- в) «Привет, хочу сказать...»
- г) «Как я уже говорил...»

Тестовое задание 2.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

Внимательно прочитать оба списка

список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.;

список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.

Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).

1. Установите соответствие между стилем и его основной функцией:

Стиль	Функция
1. Научный	А. Информирование и воздействие
2. Официально-деловой	Б. Общение в быту
3. Публицистический	В. Сообщение и доказательство
4. Разговорный	Г. Регламентация отношений

2. Установите соответствие между стилем и его характерной чертой:

Стиль	Черта
1. Научный	А. Использование штампов и клише
2. Художественный	Б. Логичность и доказательность
3. Официально-деловой	В. Образность и выразительность
4. Публицистический	Г. Сочетание стандарта и экспрессии

Тестовое задание 3.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

1. Выберите слова, в которых ударение падает на последнюю И (-Ия).

1. рефлексия	2. аристократия
3. флюорография	4. истерия
5. индустрия	6. диоптрия
7. деспотия	8. эпилепсия
9. гастрономия	10. кулинария

2. Выберите слова, в которых верно указано ударение.

1. Августовский	2. грУшевый
-----------------	-------------

3. козЬрной	4. ходовОй
5. домОвая	6. грошОвый
7. укрАинский	8. суповОй
9. зУбчатый	10.сливОвый

Тема 5 Социальное влияние и социальная установка в деловой коммуникации. УК ОС-5.1, ОПК ОС-5.2, ПКo ОС-1.1

Типовые вопросы для устного опроса:

1. Что такое социальное воздействие?
2. Назовите способы социального влияния.
3. Определите силы социального влияния.
4. Какие есть виды социального влияния?
5. Определите факторы социального влияния.
6. Назовите способы противодействия социальному влиянию.
7. Дайте определение понятию «Социальная установка».

Тема 6 Роль групповых эффектов в деловой коммуникации. УК ОС-5.1, ОПК ОС-5.2, ПКo ОС-1.1

Типовые вопросы для устного опроса:

Вопрос 1. Приведите примеры из бизнес-среды, где одна орфографическая или пунктуационная ошибка могла бы привести к недопониманию, финансовым потерям или репутационным рискам.

Вопрос 2. Что такое «языковой барьер» внутри команды и как он может быть связан с низкой культурой письменной речи?

Вопрос 3. Назовите основные типы орфографических ошибок. Какие из них, по вашему мнению, наиболее часто встречаются в деловой переписке (например, в email, отчетах, чатах)?

Вопрос 4. Объясните, как от правильной расстановки запятых может зависеть смысл управленческого распоряжения или условия договора. Приведите свой пример «опасного» предложения, где запятая меняет смысл на противоположный.

Вопрос 5. В каких случаях в деловом предложении обособляются определения и обстоятельства? Приведите примеры из описания продукта, услуг или должностных инструкций.

Тема 7 Управление конфликтами в деловой коммуникации. ОПК ОС- 5.2, УК ОС-3.2

Доклад.

Подготовка докладов на одну из предложенных тем.

Тематика докладов:

1. Общение в группе
2. Оппонент

3. Паралингвистика или просодика
4. Переговоры
5. Позиционные переговоры
6. Полемика
7. Просодические (паралингвистические) средства общения
8. Раппорт
9. Убеждение
10. Эффект паузы

Тема 8 Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера. УК ОС-5.1, ОПК ОС-5.2, ПКo ОС-1.1

Типовые вопросы для устного опроса:

Вопрос 1. Что такое личная документация и каково её значение в профессиональной деятельности?

Вопрос 2. Назовите основные принципы составления эффективного резюме.

Вопрос 3. В чём различие между резюме и CV?

Вопрос 4. Какие разделы должны быть включены в профессиональное портфолио?

Вопрос 5. Объясните принцип SMART при описании профессиональных достижений.

Вопрос 6. Какие ошибки чаще всего допускают при составлении сопроводительного письма?

Тема 9 Ведение деловой беседы и спора. ОПК ОС-5.2, ПКo ОС-1.1 УК ОС-5.1

Доклад.

Подготовка докладов на одну из предложенных тем.

Тематика докладов:

1. Вербальное общение
2. Закрытые жесты
3. Виды информации в тексте: текстовая, подтекстовая, концептуальная
4. Коммуникативная компетентность
5. Коммуникативные барьеры
6. Рефлексивное слушание
7. Нерефлексивное слушание
8. Дискуссия
9. Диспут.
10. Спор.

Тестирование:

Прочитайте текст и выберите один правильный ответ.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Наука «деловая коммуникация» изучает:

- а) различные характеристики партнеров в деловой коммуникации;
- б) механизмы функционирования мышления, речи;
- в) барьеры коммуникации;
- г) специфику, условия и технологии общения.

Предметная область деловой коммуникации – это:

- а) психические познавательные процессы индивидуумов;
- б) ценностные ориентации партнеров в деловой коммуникации;
- в) социально-психологические механизмы общения и взаимодействия индивидуумов;
- г) формы деловой коммуникации.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
Устный опрос	100	0,2	20
Доклады	100	0,2	20
Тестирование	100	0,2	20
Итого:	х	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ x Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1.

Тема 1. Тема 2. Тема 3. Тема 5. Тема 6. Тема 8.

Устный опрос.

КТ – 2.

Тема 2. Тема 7. Тема 9.

Доклад.

КТ – 3.

Тема 4. Тема 9.

Тестирование.

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

Критерии оценивания устного опроса:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
65-84	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
55-64	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в

	языковом оформлении излагаемого.
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила орфоэпии, грамматики, орфографии и пунктуации
Актуальность списка литературы	0-20	Использованы актуальные теме доклада источники, все использованные источники указаны, все указанные источники использованы; студент может обосновать выбор того или иного источника
Ораторское искусство	0-20	Точность изложения, уверенное владение материалом, эмоциональность выступления
Соответствие требованиям оформления	0-20	Оформление списка литературы соответствует ГОСТу Р 7.0.5-2008; текст доклада отформатирован в соответствии с требованиями, презентация не выходит за рамки официально-делового стиля
Итого максимально:	100	

Критерии оценивания тестовых заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия	
85-100	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
65-84	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных

		ошибок.
55-64	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0-54	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме *зачёта с оценкой*.

Промежуточная аттестация проводится в устной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с 2 вопросами. На подготовку ответа дается 20-30 минут. По завершении подготовки необходимо представить ответы в, подробно изложив аргументы, сделать выводы (при необходимости).

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы: устно в ДОТ — в форме обоснованных ответов на задания различного типа; письменно в СДО — в форме письменного решения заданий различного типа; тестирование в СДО.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Вопросы для подготовки к зачёту с оценкой:

1. Дать определение понятиям «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация». Выделить структуру общения и характеристика элементов.
2. Назвать функции и принципы деловой коммуникации. Описать сущность и виды деловой коммуникации. Описать процесс деловой коммуникации, его этапы и элементы.
3. Назвать коммуникативные и психологические барьеры в деловой коммуникации. Назвать причины неэффективной коммуникации.
4. Перечислить виды деловой коммуникации и их цели. Перечислить основные формы деловой коммуникации и их характеристика.
5. Описать вербальные и невербальные средства коммуникации.
6. Характеризовать невербальные средства общения: кинесика, паралингвистика, проксемика, визуальный контакт. Классифицировать особенности основных жестов в процессе деловой коммуникации.
7. Дать определение проксемическим особенностям деловой коммуникации. Стол переговоров.
8. Перечислить специфику визуального контакта партнеров.

Характеристика взглядов и их трактовка. Выделить паралингвистические особенности речи.

9. Перечислить особенности восприятия людьми друг друга. Механизмы восприятия. Характеризовать первое впечатление, значение, сущность формирования образа партнера.

10. Назвать стереотипы и установки при восприятии партнера по коммуникации.

11. Человек, личность, индивидуальность, Я-образ. Описать концепции личности и их учет в деловой коммуникации (Фрейд, К. Юнг, А. Маслоу).

12. Характеризовать учет типа темперамента в деловой коммуникации. Воспроизвести теорию акцентуализации характера К. Леонгард, ее сущность и возможность учета в деловой коммуникации.

13. Дать определение коммуникативной компетентности: важнейшие навыки и умения для деловой коммуникации.

14. Описать роль и влияние эмоций в деловой коммуникации. Эмоциональный интеллект. Назвать приемы управления и регулирования собственного эмоционального состояния в процессе деловой коммуникации.

15. Описать деловой этикет, принципы и правила деловой коммуникации.

16. Дать определение понятию техник, технологий, методов деловой коммуникации.

17. Дать определение следующим понятиям – публичное выступление, деловая презентация: назвать специфику, цели, задачи, участники.

18. Перечислить этапы подготовки деловой презентации, их содержание, методы, результаты. Выделить структуру презентации, правила и принципы подготовки текста презентации. Назвать технологии проведения деловой презентации.

19. Описать понятие «деловая беседа», функции, этапы деловой беседы. Характеризовать каждый этап деловой беседы. Описать этап «подготовка к деловой беседе»: содержание, методы, результаты. Описать этап принятия решений в деловой беседе: цель, результат, методы и подходы.

20. Дать определение понятию «спор» и назвать его сущность. Семь подходов к ведению спора (В.И. Андреев).

21. Выделить техники убеждения партнера в споре. Конструктивные цели спора. Перечислить особенности критики в споре.

22. Характеризовать деловые переговоры, характеристика, функции, условия. Перечислить этапы деловых переговоров и их содержание.

23. Назвать основные стратегии ведения деловых переговоров, их характеристика. Опишите стили ведения деловых переговоров, сущность

процесса подготовки к деловым переговорам: содержательная и организационная сторона.

24. Описать этапы проведения переговоров: их характеристика, методы и подходы. Перечислить тактические приемы, используемые в деловых переговорах, манипулятивные приемы, используемые в деловых переговорах.

25. Определите общую характеристику совещаний и собраний, виды и типы собраний, подготовку и проведение совещания.

26. Дать определение понятиям конфликта, конфликтной ситуации, инцидента, конфликтогена.

27. Выделить структуру и типологию конфликтов. Назвать причины конфликтов. Процесс конфликта и его этапы: характеристика, цели, задачи, результат.

28. Методы управления конфликтами, стратегии управления конфликтами, принципы поведения в конфликте.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ		
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	1. Найдите предложение с ошибкой в употреблении паронимов: А) Он представил интересные документы Б) Команда представила новый проект В) Мне представился случайный шанс Г) Он предоставил ложные сведения		
		2. Определите тип стилистической ошибки в предложении: «Прочитав роман, мне захотелось узнать больше о творчестве автора» А) Тавтология Б) Плеоназм В) Управление Г) Неоправданное употребление старославянизмов		
Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.;	1. Установите соответствие между функциональным стилем и его характеристиками, наиболее важными для менеджера.		
		<table border="1"> <tbody> <tr> <td>1. Точность формулировок, стандартизированность, клишированность,</td> <td>А) Официально-деловой</td> </tr> <tr> <td>2. Образность, эмоциональность,</td> <td>Б) Художественный</td> </tr> </tbody> </table>	1. Точность формулировок, стандартизированность, клишированность,	А) Официально-деловой
1. Точность формулировок, стандартизированность, клишированность,	А) Официально-деловой			
2. Образность, эмоциональность,	Б) Художественный			

	<p>список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</p>	<p>использование средств художественной выразительности</p> <p>3. Логичность, доказательность, терминологичность</p> <p>4. Непринуждённость, спонтанность, использование неполных предложений</p> <p>5. Информативность, воздействие на аудиторию, сочетание стандарта и экспрессии</p> <p>6. Объективность, однозначность, регламентированность</p> <p>7. Диалогичность, субъективная оценка, эмоциональная окрашенность</p> <p>8. Обобщённость, отвлечённость, аргументированность</p>	<p></p> <p>В) Научный</p> <p>Г) Разговорный</p> <p>Д) Публицистический</p>						
		<p>2. Установите соответствие между словом с сочетанием согласных ЧН и вариантом произношения этого сочетания.</p> <table border="1" data-bbox="885 1021 1481 1361"> <tr> <td data-bbox="885 1021 1139 1115">1) На месте буквосочетания ЧН произносится [чн]</td> <td data-bbox="1139 1021 1481 1115">А) Булочная, порядочный, сердечный, копеечный</td> </tr> <tr> <td data-bbox="885 1115 1139 1209">2) На месте буквосочетания ЧН произносится [шн]</td> <td data-bbox="1139 1115 1481 1209">Б) скучно, конечно, прачечная, очечник</td> </tr> <tr> <td data-bbox="885 1209 1139 1361">3) На месте буквосочетания ЧН может произноситься как [чн], так и [шн]</td> <td data-bbox="1139 1209 1481 1361">В) вечно, антично, точно</td> </tr> </table>		1) На месте буквосочетания ЧН произносится [чн]	А) Булочная, порядочный, сердечный, копеечный	2) На месте буквосочетания ЧН произносится [шн]	Б) скучно, конечно, прачечная, очечник	3) На месте буквосочетания ЧН может произноситься как [чн], так и [шн]	В) вечно, антично, точно
1) На месте буквосочетания ЧН произносится [чн]	А) Булочная, порядочный, сердечный, копеечный								
2) На месте буквосочетания ЧН произносится [шн]	Б) скучно, конечно, прачечная, очечник								
3) На месте буквосочетания ЧН может произноситься как [чн], так и [шн]	В) вечно, антично, точно								
<p>Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>1. Какие из перечисленных ниже рекомендаций следует учесть, чтобы текст письма был эффективным с точки зрения стилистики деловой коммуникации?</p> <p>А) Использовать разговорные формулы и эмоционально окрашенную лексику.</p> <p>Б) Соблюдать нормы официально-делового стиля, используя стандартные клишированные формулировки.</p> <p>В) Придерживаться принципа целесообразности, сочетая элементы официально-делового и публицистического стилей.</p> <p>Г) Активно использовать паронимы и термины в их прямом значении (например, различать «представить» и «предоставить», «эффективный» и «эффектный»).</p> <p>Д) Избегать канцеляризма и избыточной</p>							

		<p>усложненности (например, заменять «произвести мониторинг» на «изучить ситуацию», «в целях повышения уровня удовлетворенности» на «чтобы вы остались довольны»).</p> <p>Е) Включить в текст яркие метафоры и развернутые сравнения.</p> <p>Ё) Структурировать информацию визуально, используя абзацы, списки и подзаголовки.</p> <p>2. Какие языковые средства характерны для официально-делового стиля?</p> <p>А) тропы и фигуры речи</p> <p>Б) стандартные формулировки</p> <p>В) синтаксические конструкции разговорной речи</p> <p>Г) термины</p> <p>Д) диалектизмы</p> <p>Е) клише</p>
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p>	<p>1. Установите правильную последовательность частей делового письма-ответа на рекламацию клиента.</p> <p>А) Просим принять наши извинения за доставленные неудобства. Для решения вопроса мы направим к Вам специалиста в течение 24 часов.</p> <p>Б) Уважаемый Игорь Владимирович!</p> <p>В) С уважением, директор по качеству ООО «Вектор» Петров А.И.</p> <p>Г) Благодарим Вас за обращение от 15.05.2023 и приносим извинения за неисправность оборудования, обнаруженную Вами.</p> <p>Д) Мы ценим Ваше доверие и надеемся на продолжение сотрудничества.</p> <p>2. Установите правильную последовательность этапов вступления к презентации нового продукта.</p> <p>А) Представление продукта: «И сегодня я хочу представить вам наш новый продукт — умную колонку «Капитан», которая принципиально меняет подход к управлению домом».</p> <p>Б) Приветствие и представление: «Добрый день, уважаемые коллеги! Меня зовут Анна Смирнова, я руководитель продукта».</p> <p>В) Анонс структуры выступления: «Я расскажу о ключевых функциях, наших конкурентных преимуществах и планах по выводу продукта на рынок».</p> <p>Г) Формулировка цели и актуальности: «Проблема разрозненного управления умными устройствами</p>

		знакома многим. Наше решение делает этот процесс единым и интуитивно понятным».
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</p>	<p>1. Вы представляете отчёт о проделанной работе за квартал на общем собрании коллектива. Выберите наиболее эффективный вариант начала выступления и обоснуйте свой выбор.</p> <p>А) «Итак, квартал закончился, и у нас есть кое-какие результаты...»;</p> <p>Б) «Мой доклад будет посвящён анализу ключевых показателей эффективности нашей деятельности в третьем квартале...»;</p> <p>В) «Друзья! У нас отличные новости! Мы такие молодцы, я просто в шоке от наших результатов!»;</p> <p>Г) «Пункт первый. Общие сведения. За отчётный период...»;</p>
		<p>2. Вам необходимо отправить официальное письмо партнёру с просьбой перенести сроки поставки. Выберите наиболее подходящий вариант формулировки и обоснуйте свой выбор.</p> <p>А) «Эй, привет! Слушай, у нас тут косяк, не можем в эти сроки. Давай подвинем на недельку?»;</p> <p>Б) «Ставим Вас в известность, что мы не успеваем. Поставка будет позже»;</p> <p>В) «Уважаемые коллеги! В связи с непредвиденными обстоятельствами просим Вас рассмотреть возможность переноса даты поставки с 15 на 22 мая. Приносим извинения за доставленные неудобства»;</p> <p>Г) «Мы вынуждены обратиться к Вам с настоятельной просьбой о переносе сроков...».</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</p> <p>2. Продумать логику и полноту ответа.</p> <p>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</p> <p>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p>	<p>1. Дайте краткую характеристику каждому аспекту деловой коммуникации. Приведите примеры.</p>
		<p>2. Вы — менеджер проекта в IT-компании. Вам необходимо написать официальный ответ клиенту, в котором Вы сообщаете о необходимости корректировки сроков и бюджета проекта. Напишите фрагмент официального письма клиенту (основную смысловую часть, 7-10 предложений).</p> <p>После текста письма прокомментируйте свои стилистические выборы: объясните, почему вы использовали те или иные слова, синтаксические конструкции, формулы вежливости</p>

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал</i>	40

<i>знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i>	
<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	30-39
<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	20-29
<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	0-19

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям обучающимся рекомендуется:

- 1) внимательно изучить теоретический вопрос/вопросы, выполнить практические задания;*
- 2) прочитать предложенную литературу и материалы лекции по соответствующей теме, изучить материалы лекции-презентации;*
- 3) составить план ответа на вопрос.*

На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия

и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Выступление-презентация обучающегося — это устное сообщение на определённую тему. В процессе выступления можно использовать подготовленные заранее вспомогательные материалы: план выступления или тезисы.

Подготовка к любому выступлению начинается с определения его темы и цели. Тема определяется исходя из предложенного списка. Название выступления должно быть ясным, четким, по возможности кратким. Оно должно отражать содержание речи и привлекать внимание слушателей.

Приступая к разработке текста, необходимо определить цель выступления. Выступающий может поставить задачу: информировать слушателей, дать определенные сведения.

Доклад готовится индивидуальным образом. Темы не повторяются. Обязательно должен быть список литературы (2-3 источника).

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025.— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568540>
2. Голубева, А. В. Русский язык и культура речи. Практикум : учебное пособие для вузов / А. В. Голубева, З. Н. Пономарева, Л. П. Стычишина ; под редакцией А. В. Голубевой. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 268 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19401-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/556414>
3. Гафиатулина, Н. Х., Самыгин С.И. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов: учебно-методическое пособие / Н. Х.

Гафиатулина, С. И. Самыгин. — Москва : Русайнс, 2023. — 162 с. — ISBN 978-5-466-01076-3. — URL: <https://book.ru/book/945728> (дата обращения: 16.11.2025). — Текст : электронный.

8.2. Дополнительная литература

1. Паудяль, Н. Ю. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Н.Ю. Паудяль, Л.В. Филиндаш ; под общ. ред. Л.В. Филиндаш. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 526 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-017750-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1871923> (дата обращения: 01.11.2025).
2. Самыгин, С. И., Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. — Москва : КноРус, 2023. — 471 с. — ISBN 978-5-406-10682-2. — URL: <https://book.ru/book/947026>
3. Скибицкая, И. Ю. Русский язык для экономистов: учебное пособие для вузов / И. Ю. Скибицкая. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06494-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453489>
4. Иванова, А. Ю. Русский язык в деловой документации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Иванова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 157 с. — ISBN 978-5-9916-5842-3. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> – Электронно-библиотечная система «Юрайт».

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не используются.

8.4 Интернет-ресурсы

1. www.grammar.ru
2. www.gramota.ru
3. www.slovari.ru
4. www.therules.ru

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения лекций и практических занятий по дисциплине «Культура речи и деловое общение» необходимы:

1. Аудитория, оборудованная для проведения компьютерных презентаций, включая возможность частичного затемнения аудитории.
2. Мультимедийное оборудование для компьютерной презентации - персональный компьютер, проектор, экран, звуковые колонки.