

Приложение  
фонд оценочных средств по дисциплине  
«Технологии делового общения»

(наименование дисциплины (модуля) / практики)

**1. Критерии оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины «Технологии делового общения»**

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
<b>УК-4.</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<b>-Знать:</b> - коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами. Специальные научные теории межличностного общения: экономическая, правовая, политическая,	<b>УК -4.1</b> Эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в том числе участвовать в обмене информации знаниями, опытом и представлять результаты работы команды в форме презентации.  <b>УК -4.2</b> Выбирать на государственном и иностранном(-ых) языках коммуникативно	<b>3.</b> Вербальное и невербальное общение. Науки, изучающие невербальные средства общения. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам.  <b>4.</b> Основные формы делового общения. Документационное обеспечение делового общения  <b>5.</b> Психологическая составляющая деловых коммуникаций. Деловые коммуникации при	Реферат Тесты Коллоквиум Ситуационные задачи Творческие задания	экзамен

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	<p>профессиональная психология, психодиагностика.</p> <p><b>Уметь:</b> эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в том числе участвовать в обмене информацией знаниями, опытом и представлять результаты работы команды в форме презентации.</p> <p><b>Владеть:</b> коммуникативными навыками академического и профессионального общения в интернациональной среде с учётом культурных, языковых и социально-экономических</p>	<p>приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами.</p> <p><b>УК -4.4</b> Способность осуществлять коммуникацию на иностранном языке в ситуациях академического и профессионального общения в интернациональной среде с учётом культурных, языковых и социально-экономических различий.</p> <p><b>УК-4.6</b> Эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в том числе участвовать в обмене</p>	<p>обслуживании клиентов</p> <p>б. Этикет в деловом общении. Деловое общение и карьерный успех</p>		

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	различий, навыками разговорной речи на иностранном языке	информации знаниями, опытом и представлять результаты работы команды в форме презентации			
<b>УК-5.</b> Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом философском контекстах	<p><b>Знать:</b> иметь знания о социально-историческом, этическом, философском и межкультурном разнообразии общества.</p> <p><b>Уметь:</b> проявлять уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп с учётом этапов исторического</p>	<p><b>УК -5.2</b> Проявлять уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп с учётом этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.</p>	<p><b>1.</b> Введение в деловое общение. Основные характеристики коммуникаций. Анализ структуры деловых коммуникаций</p> <p><b>3.</b> Вербальное и невербальное общение. Науки, изучающие невербальные средства общения. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам.</p>	<p>Рефераты</p> <p>Коллоквиум</p> <p>Тесты</p> <p>Ситуационные задачи</p>	экзамен

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	<p>развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.</p> <p><b>Владеть:</b> разнообразными технологиями делового общения и их применением с учетом разнообразных межкультурных социальных пространств, социально-исторических, этических и философских контекстов</p>				
<b>ОПК-6.</b> Способен	<b>Знать:</b> нормативно-правовые акты,	<b>ОПК -6.3</b> Обеспечивает	<b>2.</b> Личность в деловых коммуникациях.	Рефераты	экзамен

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в избранной сфере профессиональной деятельности.	<p>применяемые в гостиничной и ресторанной деятельности.</p> <p><b>Уметь:</b> применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в избранной сфере профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками документооборота в соответствии с нормативными требованиями</p>	документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Типологические характеристики личности в деловом общении	Тест Контрольная работа	

## 2. Уровни сформированности компетенций, их критерии и шкала оценивания

## Шкала оценивания сформированности индикаторов компетенций

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
<p><b>УК -4.1</b> Эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в том числе участвовать в обмене информацией знаниями, опытом и представлять результаты работы команды в форме презентации.</p>	<p>Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков</p>	<p>Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.</p>	<p>Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.</p>	<p>Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
				индикатора компетенции.
<p><b>УК -4.2</b> Выбирать на государственном и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами.</p>	<p>Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков</p>	<p>Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.</p>	<p>Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.</p>	<p>Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
				индикатора компетенции
<p><b>УК -4.4</b> Способность осуществлять коммуникацию на иностранном языке в ситуациях академического и профессионального общения в интернациональной среде с учётом культурных, языковых и социально-экономических различий.</p>	<p>Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков</p>	<p>Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.</p>	<p>Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.</p>	<p>Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
				индикатора компетенции
<p><b>УК-4.6</b> Эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в том числе участвовать в обмене информацией знаниями, опытом и представлять результаты работы команды в форме презентации</p>	<p>Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков</p>	<p>Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач</p>	<p>Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.</p>	<p>Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
				индикатора компетенции
<p><b>УК -5.2</b> Проявлять уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп с учётом этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.</p>	<p>Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков</p>	<p>Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.</p>	<p>Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.</p>	<p>Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
				высокий уровень освоения индикатора компетенции
<b>ОПК -6.3</b> Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
				индикатора компетенции

### Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций	Оценка сформированности компетенций	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные / профессиональные компетенции
Высокий	отлично / зачтено	Сформированы четкие системные знания, умения и навыки по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции.	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции.
Повышенный	хорошо / зачтено	Знания, умения и навыки по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные,

		<p>средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции.</p>	<p>грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.</p>
Базовый	удовлетворительно / зачтено	<p>Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями, умениями и навыками для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции.</p>	<p>Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.</p>
Низкий	Неудовлетворительно / не зачтено	<p>Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков</p>	

### 3. Оценочные средства, используемые в процессе формирования компетенций

### 3.1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
<p><b>УК -4.1</b> Эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в том числе участвовать в обмене информации знаниями, опытом и представлять результаты работы команды в форме презентации.</p>	<p><b>3.</b> Вербальное и невербальное общение. Науки, изучающие невербальные средства общения. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам.</p> <p><b>4.</b> Основные формы делового общения. Документационное обеспечение делового общения.</p> <p><b>5.</b> Психологическая составляющая деловых коммуникаций. Деловые коммуникации при обслуживании клиентов</p> <p><b>6.</b> Этикет в деловом общении. Деловое общение и карьерный успех</p>	<p><b>Темы рефератов:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Невербальные средства общения.</li> <li>2. Основы графологии в деловом общении.</li> <li>2. Основы кинесики в деловом общении.</li> <li>3. Характеристика жестов и мимики.</li> <li>4. Основные закономерности прксемики.</li> <li>5. Основные закономерности такесики.</li> <li>6. Синтоническая модель общения.</li> <li>7. Одежда и манеры делового человека.</li> <li>8. Знаки внимания при общении.</li> <li>9. Специфика невербальной коммуникации.</li> <li>10. Элементы невербального общения.</li> <li>11. Особенности невербального общения в разных странах.</li> <li>12. Роль невербального общения в профессиональной деятельности.</li> <li>13. Движения экспрессивно-выразительные.</li> <li>14. Тактильные движения (рукопожатие, похлопывание по спине или плечу, прикосновения, <u>поцелуи</u>).</li> </ol>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>15. Взгляд визуально-контактный (направление взгляда, его длительность, частота контакта).</p> <p>16. Пространственные движения (ориентация, дистанция, размещение за столом).</p> <p><b>Задание для коллоквиума:</b></p> <p>1. Внимательно изучите информацию по теме «Невербальное общение», составьте конспект.</p> <p>2. Проанализируйте элементы проксемики в общении: как необходимо учитывать дистанцию между партнерами, ориентацию партнеров друг по отношению к другу, расположение партнеров за столом.</p> <p>3. написать эссе на тему: «Случай, когда именно невербальные средства помогли мне достичь цели общения».</p> <p>4. Средства невербального общения и их классификация.</p> <p><b>Ситуационные задачи и тренинг:</b></p> <p><b>1. Упражнение «Почувствуй пространство»</b></p> <p>Все участники сидят в кругу на стульях. Им предлагается закрыть глаза и попытаться ощутить пространство вокруг себя (впереди, сзади, над головой...). Затем через 3-4 мин. все члены группы встают</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>со свои мест и в течении 5 мин. ходят по комнате, прикасаясь друг к другу, пытаясь исследовать и понять свои чувства. После выполнения упражнения организуется коллективное обсуждение испытываемых участниками чувств и эмоций.</p> <p><b>2.Упражнение «Почувствуй партнера»</b></p> <p>Все участники встают в круг поближе друг к другу и закрывают глаза. Каждый берет правой рукой руку соседа. Левую руку берет сосед слева. Следует подержать руку соседа в своей и постараться максимально сосредоточиться. Не открывая глаз, участники стараются сконцентрировать свое внимание на ладони соседа справа, ладони, которой они касаются, и оценить свои субъективные ощущения. Какие чувства вызывает прикосновение руки партнера? Что можно сказать о состоянии партнера? Партнер, в свою очередь, оценивает высказывание. Участники как эксперт оценивают работу своих коллег и могут даже выставить оценки за удачную попытку вникнуть в состояние партнера.</p> <p><b>3.Упражнение «Круг с поддержкой»</b></p> <p>Все участники становятся в круг. Один из них, кому дано задание расслабиться, становится в середине круга. Остальные, ставя руки перед собой, поддерживают его, не давая упасть. Основная цель упражнения – дать уверенность каждому в поддержке остальных. Целесообразно предложить это упражнение тем участникам группы, которые чувствуют себя скованно и дискомфортно. Необходимо ориентировать участников на осознание и анализ возникающих у них чувств и эмоций, подчеркивать серьезность деятельности.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p><b>Домашнее задание:</b> выполнить рисунок: «Моя главная проблема в общении». Нарисовать первое, что пришло в голову.</p> <p><b>Тест:</b></p> <p><b>1. Биосоциальное существо, обладающее членораздельной речью сознанием, высшими психическими функциями:</b>  А) человек;  Б) индивид;  В) индивидуальность;  Г) личность.</p> <p><b>2. Совокупность индивидуальных особенностей человека, которые делают его существом нравственным и определяют его как члена общества:</b>  А) человек;  Б) индивид;  В) индивидуальность;  Г) личность.</p> <p><b>3. На какие ценности ориентирована мужская ролевая модель:</b>  А) на признание;  Б) на автономию;  В) на самостоятельность;  Г) отрицание.</p> <p><b>4. Какой национальной культуре свойственны такие черты как стремление к порядку, дисциплинированность экономность?</b></p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>А) французский;  Б) английский;  В) немецкой;  Г) американской.</p> <p><b>5.Преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим в результате чего ухудшается взаимодействие с другими людьми:</b>  А) акцентуализации характера;  Б) патология характера;  В) норма характера;  Г) возбудимость характера.</p> <p><b>6.Пониженный фон настроения опасения за себя и близких – характерно для:</b>  А) личности с эмотивной акцентуацией;  Б) личности с тревожной акцентуацией;  В) личности с дистимичной акцентуацией;  Г) личности с интровертированной акцентуацией.</p> <p><b>Темы рефератов:</b>  1.Условия и особенности развития деловой культуры в России.  2. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.  3. Современные концепции ведения деловых переговоров - Гайсина Э.  4. Психологические аспекты делового общения - Романова А.  5. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>6. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.</p> <p>7. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.</p> <p>8. Особенности деловой переписки - Ахметшина А.</p> <p>9. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.</p> <p>10. Деловое общение, презентации и реклама.</p> <p>12. Письменная коммуникация в структуре делового общения.</p> <p>13. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия - Шагин А.</p> <p>14. Эффективная презентация и деловой протокол.</p> <p>15. Особенности составления официально-деловых текстов.</p> <p>16. Социально-психологические проблемы деловых отношений.</p> <p>17. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.</p> <p>18. Логические и психологические приемы полемики.</p> <p>19. Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.</p> <p>20. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.</p> <p><b>Тест.</b></p> <p><b>1. Тип акцентуации который стремится к материальному благосостоянию, но не любят трудиться , выражено стремление быть в центре внимания:</b></p> <p>А) демонстративный;</p> <p>Б) возбудимый;</p> <p>В) педантичный;</p> <p>Г) застревающий.</p> <p><b>2. Человек, нервная система которого определяется</b></p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p><b>преобладанием возбуждения над торможением, реагирует быстро, необдуманно, резкость движений, несдержанность:</b></p> <p>А) флегматик;  Б) сангвиник;  В) холерик;  Г) меланхолик</p> <p><b>3. Таким людям прежде чем принять решение необходимо, чтобы их долго обхаживали:</b></p> <p>А) ломака;  Б) любитель решать все с ходу;  В) разведчик;  Г) наставник.</p> <p><b>4. Человек этой категории должен принять решение к концу встречи:</b></p> <p>А) ломака;  Б) любитель решать все «здесь и сейчас»;  В) разведчик;  Г) наставник.</p> <p><b>5. Люди подхватывающие чужие идеи и активно воплощающие их в жизнь:</b></p> <p>А) ремесленники;  Б) генераторы идей;  В) критики;  Г) активные эрудиты</p> <p><b>Темы рефератов:</b>  1. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>2.Публичные выступления.</p> <p>3.Особенности общения через переводчика.</p> <p>4.Споры и конфликты в деловом общении.</p> <p>5.Техника убеждения партнера.</p> <p>6.Принципы ведения спора. Особенности критики в споре.</p> <p>7.Психология и общество.</p> <p>8.Психология и труд.</p> <p>9.Экономическая психология.</p> <p>10.Правовая психология.</p> <p>11.Политическая психология.</p> <p>12.Профессиональная психология.</p> <p>13.Принципы делового общения.</p> <p>14.Психологические приемы влияния на партнера.</p> <p>15.Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы.</p> <p>16.Защита от манипуляций в деловом общении.</p> <p>17. Основы переговорного процесса.</p> <p>18.Особенности делового поведения с иностранными партнерами.</p> <p>19.Особенности и правила деловой коммуникации по телефону.</p> <p>20.Особенности коммуникации в условиях рыночных отношений.</p> <p>21.Особенности общения по телефону. Правила телефонного разговора.</p> <p>22.Официальные приемы в деловом бизнесе.</p> <p>23.Подготовка и планирование переговоров.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>24.Подходы к построению переговоров»</p> <p>25.Позиционный и принципиальный подход в переговорах</p> <p>26.Пресс-конференция как коммуникация</p> <p>27.Психологические закономерности ведения деловой беседы.</p> <p>28.Психологические особенности ведения переговоров.</p> <p>29.Психологические особенности публичного выступления.</p> <p>30.Публичные выступления и их психологические особенности.</p> <p><b>Тест:</b></p> <p><b>1. Определите третью фазу деловой беседы:</b></p> <p>А) опровержение доводов собеседника;</p> <p>Б) аргументирование;</p> <p>В) передача информации;</p> <p>Г) принятие решения.</p> <p><b>2.Выберите один из этапов фазы передачи информации:</b></p> <p>А) «перехватывание» инициативы;</p> <p>Б) формирование предварительного мнения;</p> <p>В) пробуждение интереса к беде;</p> <p>Г) принятие решения.</p> <p><b>3.К какой фазе относятся требования: опыт деликатность и внимание к собеседнику?</b></p> <p>А) аргументация;</p> <p>Б) принятие решения и завершение беседы;</p> <p>В) нейтрализация замечаний собеседника;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>Г) передача информации.</p> <p><b>4.При приеме подчиненных работник должен:</b>  А) не проявлять симпатии;  Б) затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности;  В) избегать в беседах поддержания злословия в адрес отсутствующих;  Г) без причины отказываться от обсуждения темы.</p> <p><b>5.Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, предполагающим достижение определенного результата?</b>  А) деловые совещания и собрания;  Б) публичные выступления;  В) деловые переговоры;  Г) деловая беседа.</p> <p><b>6.При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами?</b>  А) вариационный метод;  Б) метод сотрудничества;  В) компромиссный метод;  Г) метод интеграции.</p> <p><b>7.Какие виды совещаний различают по сфере применения:</b>  А) симпозиумы;  Б) митинги;  В) съезды партий;  Г) пленумы.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p><b>8.Определите виды совещаний по назначению:</b>  А) технические;  Б) финансовые;  В) творческие;  Г) кадровые.</p> <p><b>9.Найдите неверный этап подготовки к выступлению:</b>  А) организация логической канвы;  Б) поиск формы сообщения;  В) передача информации;  Г) репетиция.</p> <p><b>Темы рефератов:</b>  1.Речевой этикет в деловой коммуникации.  2.Служебные и деловые конфликты в деловой коммуникации .  3.Этикет приветствий и представлений.  4.Эмпатия, рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга при общении.  5.Этика и психология критики подчиненных.  6.Культура речи и деловое общение.  7.Особенности официально-делового стиля.  8.Факторы успеха в проведении делового совещания.  9.Речевые коммуникации в деловых переговорах.  10.Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии - Ступина М.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>11. Культура речи и деловое общение.  12. Особенности и виды делового общения.  13. Этика деловых отношений</p> <p>14. Этические проблемы деловых отношений</p> <p>15. Этика деятельности организации</p> <p>16. Нормы этичного поведения руководителя</p> <p>17. Корпоративная этика и решение проблем деловых отношений.</p> <p>18. Этика и социальная ответственность организации</p> <p>19. основополагающие документы деловой этики.</p> <p>20. Культура фирмы (имидж).</p> <p>21. Эстетическая организация производственной среды</p> <p><b>Творческое задание:</b></p> <p>1. Произведите поиск научной литературы по теме «Эффективное общение в сфере туризма и сервиса».</p> <p>2. Разработайте план научного исследования по теме «Значение психологических особенностей гостей, посетителей, при возникновении конфликта».</p> <p>3. Сформулируйте правила общения с различными «типами</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>клиентов».</p> <p><b>Тест:</b></p> <p><b>1. Что понимается под этикетом?</b></p> <p>А) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе;</p> <p>Б) культурная и правильная речь;</p> <p>В) правила поведения за столом;</p> <p>Г) умение избегать конфликтов.</p> <p><b>2. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это:</b></p> <p>А) дипломатический этикет;</p> <p>Б) общегражданский этикет;</p> <p>В) придворный этикет;</p> <p>Г) воинский этикет.</p> <p><b>3. Выберите верное утверждение:</b></p> <p>А) требования этикета всегда едины,</p> <p>Б) правила делового гражданского и воинского этикета не перекликаются;</p> <p>В) поведение, недоступное при одних обстоятельствах, приемлемо для других;</p> <p>Г) этикет - формальность, которая в современном мире играет большое значение.</p> <p><b>4. Отметьте нарушение правил этикета – при приветствии первым</b></p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p><b>руку подает:</b></p> <p>А) женщина мужчине;</p> <p>Б) вышестоящий по должности нижестоящему;</p> <p>В) старший младшему;</p> <p>Г) мужчина женщине.</p> <p><b>5.Какой способ оплаты за деловой обед или ужин неприемлем?</b></p> <p>А) каждый платит сам за себя;</p> <p>Б) платит тот, кто пригласил;</p> <p>В) платит тот, кто занимает более высокое положение;</p> <p>Г) платит тот, кто занимает нижестоящую позицию.</p> <p>.</p>
<p><b>УК -4.2</b> Выбирать на государственном и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами.</p>	<p><b>3.</b> Вербальное и невербальное общение. Науки, изучающие невербальные средства общения. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам.</p> <p><b>4.</b> Основные формы делового общения. Документационное</p>	<p><b>Темы рефератов:</b></p> <p>1.Невербальные средства общения.</p> <p>2.Основны графологии в деловом общении.</p> <p>2.Основы кинесики в деловом общении.</p> <p>3. Характеристика жестов и мимики.</p> <p>4.Основные закономерности прксемики.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>обеспечение делового общения.</p> <p><b>5.</b> Психологическая составляющая деловых коммуникаций. Деловые коммуникации при обслуживании клиентов</p> <p><b>6.</b> Этикет в деловом общении. Деловое общение и карьерный успех</p>	<p>5. Основные закономерности такетики.</p> <p>6. Синтоническая модель общения.</p> <p>7. Одежда и манеры делового человека.</p> <p>8. Знаки внимания при общении.</p> <p>9. Специфика невербальной коммуникации.</p> <p>10. Элементы невербального общения.</p> <p>11. Особенности невербального общения в разных странах.</p> <p>12. Роль невербального общения в профессиональной деятельности.</p> <p>13. Движения экспрессивно-выразительные.</p> <p>14. Тактильные движения (рукопожатие, похлопывание по спине или плечу, прикосновения, <u>поцелуи</u>).</p> <p>15. Взгляд визуально-контактный (направление взгляда, его длительность, частота контакта).</p> <p>16. Пространственные движения (ориентация, дистанция, размещение за столом).</p> <p><b>Задание для коллоквиума:</b></p> <p>1. Внимательно изучите информацию по теме «Невербальное</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>общение», составьте конспект.</p> <p>2. Проанализируйте элементы проксемики в общении: как необходимо учитывать дистанцию между партнерами, ориентацию партнеров друг по отношению к другу, расположение партнеров за столом.</p> <p>3. написать эссе на тему: «Случай, когда именно невербальные средства помогли мне достичь цели общения».</p> <p>4. Средства невербального общения и их классификация.</p> <p><b>Ситуационные задачи и тренинг:</b></p> <p><b>1.Упражнение «Почувствуй пространство»</b></p> <p>Все участники сидят в кругу на стульях. Им предлагается закрыть глаза и попытаться ощутить пространство вокруг себя (впереди, сзади, над головой...). Затем через 3-4 мин. все члены группы встают со свои мест и в течении 5 мин. ходят по комнате, прикасаясь друг к другу, пытаясь исследовать и понять свои чувства. После выполнения упражнения организуется коллективное обсуждение испытываемых участниками чувств и эмоций.</p> <p><b>2.Упражнение «Почувствуй партнера»</b></p> <p>Все участники встают в круг поближе друг к другу и закрывают глаза. Каждый берет правой рукой руку соседа. Левую руку берет сосед слева. Следует подержать руку соседа в своей и постараться максимально сосредоточиться. Не открывая глаз, участники</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>стараятся сконцентрировать свое внимание на ладони соседа справа, ладони, которой они касаются, и оценить свои субъективные ощущения. Какие чувства вызывает прикосновение руки партнера? Что можно сказать о состоянии партнера? Партнер, в свою очередь, оценивает высказывание. Участники как эксперт оценивают работу своих коллег и могут даже выставить оценки за удачную попытку вникнуть в состояние партнера.</p> <p><b>3.Упражнение «Круг с поддержкой»</b></p> <p>Все участники становятся в круг. Один из них, кому дано задание расслабиться, становится в середине круга. Остальные, ставя руки перед собой, поддерживают его, не давая упасть. Основная цель упражнения – дать уверенность каждому в поддержке остальных. Целесообразно предложить это упражнение тем участникам группы, которые чувствуют себя скованно и дискомфортно. Необходимо ориентировать участников на осознание и анализ возникающих у них чувств и эмоций, подчеркивать серьезность деятельности.</p> <p><b>Домашнее задание:</b> выполнить рисунок: «Моя главная проблема в общении». Нарисовать первое, что пришло в голову.</p> <p><b>Тест:</b></p> <p><b>1.Биосоциальное существо, обладающее членораздельной речью сознанием , высшими психическими функциями:</b></p> <p>А) человек;  Б) индивид;  В) индивидуальность;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>Г) личность.</p> <p><b>2. Совокупность индивидуальных особенностей человека, которые делают его существом нравственным и определяют его как члена общества:</b></p> <p>А) человек;  Б) индивид;  В) индивидуальность;  Г) личность.</p> <p><b>3. На какие ценности ориентирована мужская ролевая модель:</b></p> <p>А) на признание;  Б) на автономию;  В) на самостоятельность;  Г) отрицание.</p> <p><b>4. Какой национальной культуре свойственны такие черты как стремление к порядку, дисциплинированность экономность?</b></p> <p>А) французский;  Б) английский;  В) немецкой;  Г) американской.</p> <p><b>5. Преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим в результате чего ухудшается взаимодействие с другими людьми:</b></p> <p>А) акцентуализации характера;  Б) патология характера;  В) норма характера;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>Г) возбудимость характера.</p> <p><b>6.Пониженный фон настроения опасения за себя и близких – характерно для:</b></p> <p>А) личности с эмотивной акцентуацией;  Б) личности с тревожной акцентуацией;  В) личности с дистимичной акцентуацией;  Г) личности с интровертированной акцентуацией.</p> <p><b>Темы рефератов:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Условия и особенности развития деловой культуры в России.</li> <li>2. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.</li> <li>3. Современные концепции ведения деловых переговоров - Гайсина Э.</li> <li>4. Психологические аспекты делового общения - Романова А.</li> <li>5. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.</li> <li>6. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.</li> <li>7. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.</li> <li>8. Особенности деловой переписки - Ахметшина А.</li> <li>9. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.</li> <li>10.Деловое общение, презентации и реклама.</li> <li>12.Письменная коммуникация в структуре делового общения.</li> <li>13.Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия - Шагин А.</li> </ol>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>14.Эффективная презентация и деловой протокол.  15.Особенности составления официально-деловых текстов.  16.Социально-психологические проблемы деловых отношений.  17.Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.  18.Логические и психологические приемы полемики.  19.Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.  20.Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.</p> <p><b>Тест.</b></p> <p><b>1.Тип акцентуации который стремится к материальному благосостоянию, но не любят трудиться , выражено стремление быть в центре внимания:</b>  А) демонстративный;  Б) возбудимый;  В) педантичный;  Г) застревающий.</p> <p><b>2.Человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, реагирует быстро, необдуманно, резкость движений, несдержанность:</b></p> <p>А) флегматик;  Б) сангвиник;  В) холерик;  Г) меланхолик</p> <p><b>3. Таким людям прежде чем принять решение необходимо, чтобы их долго обхаживали:</b>  А) ломака;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>Б) любитель решать все с ходу;  В)разведчик;  Г) наставник.</p> <p><b>6. Человек этой категории должен принять решение к концу встречи:</b>  А) ломака;  Б) любитель решать все «здесь и сейчас»;  В) разведчик;  Г) наставник.</p> <p><b>7. Люди подхватывающие чужие идеи и активно воплощающие их в жизнь:</b>  А) ремесленники;  Б) генераторы идей;  В) критики;  Г) активные эрудиты</p> <p><b>Темы рефератов:</b>  1.Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.  2.Публичные выступления.  3.Особенности общения через переводчика.  4.Споры и конфликты в деловом общении.  5.Техника убеждения партнера.  6.Принципы ведения спора. Особенности критики в споре.  7.Психология и общество.  8.Психология и труд.  9.Экономическая психология.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>10.Правовая психология.</p> <p>11.Политическая психология.</p> <p>12.Профессиональная психология.</p> <p>13.Принципы делового общения.</p> <p>14.Психологические приемы влияния на партнера.</p> <p>15.Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы.</p> <p>16.Защита от манипуляций в деловом общении.</p> <p>17. Основы переговорного процесса.</p> <p>18.Особенности делового поведения с иностранными партнерами.</p> <p>19.Особенности и правила деловой коммуникации по телефону.</p> <p>20.Особенности коммуникации в условиях рыночных отношений.</p> <p>21.Особенности общения по телефону. Правила телефонного разговора.</p> <p>22.Официальные приемы в деловом бизнесе.</p> <p>23.Подготовка и планирование переговоров.</p> <p>24.Подходы к построению переговоров»</p> <p>25.Позиционный и принципиальный подход в переговорах</p> <p>26.Пресс-конференция как коммуникация</p> <p>27.Психологические закономерности ведения деловой беседы.</p> <p>28.Психологические особенности ведения переговоров.</p> <p>29.Психологические особенности публичного выступления.</p> <p>30.Публичные выступления и их психологические особенности.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p><b>Тест:</b></p> <p><b>1. Определите третью фазу деловой беседы:</b>  А) опровержение доводов собеседника;  Б) аргументирование;  В) передача информации;  Г) принятие решения.</p> <p><b>2. Выберите один из этапов фазы передачи информации:</b>  А) «перехватывание» инициативы;  Б) формирование предварительного мнения;  В) пробуждение интереса к беде;  Г) принятие решения.</p> <p><b>3. К какой фазе относятся требования: опыт деликатность и внимание к собеседнику?</b></p> <p>А) аргументация;  Б) принятие решения и завершение беседы;  В) нейтрализация замечаний собеседника;  Г) передача информации.</p> <p><b>4. При приеме подчиненных работник должен:</b>  А) не проявлять симпатии;  Б) затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности;  В) избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих;  Г) без причины отказываться от обсуждения темы.</p> <p><b>5. Как называется процесс взаимодействия, в котором</b></p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p><b>происходит обмен деятельностью, предполагающим достижение определенного результата?</b>  А) деловые совещания и собрания;  Б) публичные выступления;  В) деловые переговоры;  Г) деловая беседа.</p> <p><b>6. При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами?</b>  А) вариационный метод;  Б) метод сотрудничества;  В) компромиссный метод;  Г) метод интеграции.</p> <p><b>7. Какие виды совещаний различают по сфере применения:</b>  А) симпозиумы;  Б) митинги;  В) съезды партий;  Г) пленумы.</p> <p><b>8. Определите виды совещаний по назначению:</b>  А) технические;  Б) финансовые;  В) творческие;  Г) кадровые.</p> <p><b>9. Найдите неверный этап подготовки к выступлению:</b>  А) организация логической канвы;  Б) поиск формы сообщения;  В) передача информации;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>Г) репетиция.</p> <p><b>Темы рефератов:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Речевой этикет в деловой коммуникации.</li> <li>2.Служебные и деловые конфликты в деловой коммуникации .</li> <li>3.Этикет приветствий и представлений.</li> <li>4.Эмпатия, рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга при общении.</li> <li>5.Этика и психология критики подчиненных.</li> <li>6.Культура речи и деловое общение.</li> <li>7.Особенности официально-делового стиля.</li> <li>8.Факторы успеха в проведении делового совещания.</li> <li>9.Речевые коммуникации в деловых переговорах.</li> <li>10.Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии - Ступина М.</li> <li>11.Культура речи и деловое общение.</li> <li>12. Особенности и виды делового общения.</li> <li>13.Этика деловых отношений</li> <li>14. Этические проблемы деловых отношений</li> <li>15. Этика деятельности организации</li> <li>16. Нормы этичного поведения руководителя</li> </ol>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>17. Корпоративная этика и решение проблем деловых отношений.</p> <p>18. Этика и социальная ответственность организации</p> <p>19. основополагающие документы деловой этики.</p> <p>20. Культура фирмы (имидж).</p> <p>21. Эстетическая организация производственной среды</p> <p><b>Творческое задание:</b></p> <p>1. Произведите поиск научной литературы по теме «Эффективное общение в сфере туризма и сервиса».</p> <p>2. Разработайте план научного исследования по теме «Значение психологических особенностей гостей, посетителей, при возникновении конфликта».</p> <p>3. Сформулируйте правила общения с различными «типами клиентов».</p> <p><b>Тест:</b></p> <p><b>1. Что понимается под этикетом?</b></p> <p>А) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе;</p> <p>Б) культурная и правильная речь;</p> <p>В) правила поведения за столом;</p> <p>Г) умение избегать конфликтов.</p> <p><b>2. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых</b></p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p><b>гражданами при общении друг с другом – это:</b></p> <p>А) дипломатический этикет;</p> <p>Б) общегражданский этикет;</p> <p>В) придворный этикет;</p> <p>Г) воинский этикет.</p> <p><b>3. Выберите верное утверждение:</b></p> <p>А) требования этикета всегда едины,</p> <p>Б) правила делового гражданского и воинского этикета не перекликаются;</p> <p>В) поведение, недоступное при одних обстоятельствах, приемлемо для других;</p> <p>Г) этикет - формальность, которая в современном мире играет большое значение.</p> <p><b>4. Отметьте нарушение правил этикета – при приветствии первым руку подает:</b></p> <p>А) женщина мужчине;</p> <p>Б) вышестоящий по должности нижестоящему;</p> <p>В) старший младшему;</p> <p>Г) мужчина женщине.</p> <p><b>5. Какой способ оплаты за деловой обед или ужин неприемлем?</b></p> <p>А) каждый платит сам за себя;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		Б) платит тот, кто пригласил; В) платит тот, кто занимает более высокое положение; Г) платит тот, кто занимает нижестоящую позицию.
<p><b>УК -4.4</b> Способность осуществлять коммуникацию на иностранном языке в ситуациях академического и профессионального общения в интернациональной среде с учётом культурных, языковых и социально-экономических различий.</p>	<p><b>3.</b> Вербальное и невербальное общение. Науки, изучающие невербальные средства общения. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам.</p> <p><b>4.</b> Основные формы делового общения. Документационное обеспечение делового общения.</p> <p><b>5.</b> Психологическая составляющая деловых коммуникаций. Деловые коммуникации при обслуживании клиентов</p> <p><b>6.</b> Этикет в деловом общении. Деловое общение и карьерный успех</p>	<p><b>Темы рефератов:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Невербальные средства общения.</li> <li>2. Основны графологии в деловом общении.</li> <li>2. Основы кинесики в деловом общении.</li> <li>3. Характеристика жестов и мимики.</li> <li>4. Основные закономерности прксемики.</li> <li>5. Основные закономерности такесики.</li> <li>6. Синтоническая модель общения.</li> <li>7. Одежда и манеры делового человека.</li> <li>8. Знаки внимания при общении.</li> <li>9. Специфика невербальной коммуникации.</li> <li>10. Элементы невербального общения.</li> <li>11. Особенности невербального общения в разных странах.</li> </ol>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>12. Роль невербального общения в профессиональной деятельности.</p> <p>13. Движения экспрессивно-выразительные.</p> <p>14. Тактильные движения (рукопожатие, похлопывание по спине или плечу, прикосновения, <u>поцелуи</u>).</p> <p>15. Взгляд визуально-контактный (направление взгляда, его длительность, частота контакта).</p> <p>16. Пространственные движения (ориентация, дистанция, размещение за столом).</p> <p><b>Задание для коллоквиума:</b></p> <p>1. Внимательно изучите информацию по теме «Невербальное общение», составьте конспект.</p> <p>2. Проанализируйте элементы проксемики в общении: как необходимо учитывать дистанцию между партнерами, ориентацию партнеров друг по отношению к другу, расположение партнеров за столом.</p> <p>3. написать эссе на тему: «Случай, когда именно невербальные средства помогли мне достичь цели общения».</p> <p>4. Средства невербального общения и их классификация.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p><b>Ситуационные задачи и тренинг:</b></p> <p><b>1.Упражнение «Почувствуй пространство»</b></p> <p>Все участники сидят в кругу на стульях. Им предлагается закрыть глаза и попытаться ощутить пространство вокруг себя (впереди, сзади, над головой...). Затем через 3-4 мин. все члены группы встают со свои мест и в течении 5 мин. ходят по комнате, прикасаясь друг к другу, пытаясь исследовать и понять свои чувства. После выполнения упражнения организуется коллективное обсуждение испытываемых участниками чувств и эмоций.</p> <p><b>2.Упражнение «Почувствуй партнера»</b></p> <p>Все участники встают в круг поближе друг к другу и закрывают глаза. Каждый берет правой рукой руку соседа. Левую руку берет сосед слева. Следует подержать руку соседа в своей и постараться максимально сосредоточиться. Не открывая глаз, участники стараются сконцентрировать свое внимание на ладони соседа справа, ладони, которой они касаются, и оценить свои субъективные ощущения. Какие чувства вызывает прикосновение руки партнера? Что можно сказать о состоянии партнера? Партнер, в свою очередь, оценивает высказывание. Участники как эксперт оценивают работу своих коллег и могут даже выставить оценки за удачную попытку вникнуть в состояние партнера.</p> <p><b>3.Упражнение «Круг с поддержкой»</b></p> <p>Все участники становятся в круг. Один из них, кому дано задание расслабиться, становится в середине круга. Остальные, ставя руки</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>перед собой, поддерживают его, не давая упасть. Основная цель упражнения – дать уверенность каждому в поддержке остальных. Целесообразно предложить это упражнение тем участникам группы, которые чувствуют себя скованно и дискомфортно. Необходимо ориентировать участников на осознание и анализ возникающих у них чувств и эмоций, подчеркивать серьезность деятельности.</p> <p><b>Домашнее задание:</b> выполнить рисунок: «Моя главная проблема в общении». Нарисовать первое, что пришло в голову.</p> <p><b>Тест:</b></p> <p><b>1. Биосоциальное существо, обладающее членораздельной речью сознанием, высшими психическими функциями:</b>  А) человек;  Б) индивид;  В) индивидуальность;  Г) личность.</p> <p><b>2. Совокупность индивидуальных особенностей человека, которые делают его существом нравственным и определяют его как члена общества:</b>  А) человек;  Б) индивид;  В) индивидуальность;  Г) личность.</p> <p><b>3. На какие ценности ориентирована мужская ролевая модель:</b>  А) на признание;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>Б) на автономию;  В) на самостоятельность;  Г) отрицание.</p> <p><b>4. Какой национальной культуре свойственны такие черты как стремление к порядку, дисциплинированность экономность?</b>  А) французский;  Б) английский;  В) немецкой;  Г) американской.</p> <p><b>5. Преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим в результате чего ухудшается взаимодействие с другими людьми:</b>  А) акцентуализации характера;  Б) патология характера;  В) норма характера;  Г) возбудимость характера.</p> <p><b>6. Пониженный фон настроения опасения за себя и близких – характерно для:</b>  А) личности с эмотивной акцентуацией;  Б) личности с тревожной акцентуацией;  В) личности с дистимичной акцентуацией;  Г) личности с интровертированной акцентуацией.</p> <p><b>Темы рефератов:</b>  1. Условия и особенности развития деловой культуры в России.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>2. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.</p> <p>3. Современные концепции ведения деловых переговоров - Гайсина Э.</p> <p>4. Психологические аспекты делового общения - Романова А.</p> <p>5. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.</p> <p>6. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.</p> <p>7. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.</p> <p>8. Особенности деловой переписки - Ахметшина А.</p> <p>9. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.</p> <p>10. Деловое общение, презентации и реклама.</p> <p>12. Письменная коммуникация в структуре делового общения.</p> <p>13. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия - Шагин А.</p> <p>14. Эффективная презентация и деловой протокол.</p> <p>15. Особенности составления официально-деловых текстов.</p> <p>16. Социально-психологические проблемы деловых отношений.</p> <p>17. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.</p> <p>18. Логические и психологические приемы полемики.</p> <p>19. Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.</p> <p>20. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.</p> <p><b>Тест.</b></p> <p><b>1. Тип акцентуации который стремится к материальному благосостоянию, но не любят трудиться , выражено</b></p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p><b>стремление быть в центре внимания:</b>  А) демонстративный;  Б) возбудимый;  В) педантичный;  Г) застревающий.</p> <p><b>2. Человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, реагирует быстро, необдуманно, резкость движений, несдержанность:</b></p> <p>А) флегматик;  Б) сангвиник;  В) холерик;  Г) меланхолик</p> <p><b>3. Таким людям прежде чем принять решение необходимо, чтобы их долго обхаживали:</b>  А) ломака;  Б) любитель решать все с ходу;  В) разведчик;  Г) наставник.</p> <p><b>8. Человек этой категории должен принять решение к концу встречи:</b>  А) ломака;  Б) любитель решать все «здесь и сейчас»;  В) разведчик;  Г) наставник.</p> <p><b>9. Люди подхватывающие чужие идеи и активно</b></p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p><b>воплощающие их в жизнь:</b></p> <p>А) ремесленники;  Б) генераторы идей;  В) критики;  Г) активные эрудиты</p> <p><b>Темы рефератов:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.</li> <li>2. Публичные выступления.</li> <li>3. Особенности общения через переводчика.</li> <li>4. Споры и конфликты в деловом общении.</li> <li>5. Техника убеждения партнера.</li> <li>6. Принципы ведения спора. Особенности критики в споре.</li> <li>7. Психология и общество.</li> <li>8. Психология и труд.</li> <li>9. Экономическая психология.</li> <li>10. Правовая психология.</li> <li>11. Политическая психология.</li> <li>12. Профессиональная психология.</li> <li>13. Принципы делового общения.</li> <li>14. Психологические приемы влияния на партнера.</li> <li>15. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы.</li> <li>16. Защита от манипуляций в деловом общении.</li> <li>17. Основы переговорного процесса.</li> <li>18. Особенности делового поведения с иностранными партнерами.</li> </ol>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>19. Особенности и правила деловой коммуникации по телефону.</p> <p>20. Особенности коммуникации в условиях рыночных отношений.</p> <p>21. Особенности общения по телефону. Правила телефонного разговора.</p> <p>22. Официальные приемы в деловом бизнесе.</p> <p>23. Подготовка и планирование переговоров.</p> <p>24. Подходы к построению переговоров»</p> <p>25. Позиционный и принципиальный подход в переговорах</p> <p>26. Пресс-конференция как коммуникация</p> <p>27. Психологические закономерности ведения деловой беседы.</p> <p>28. Психологические особенности ведения переговоров.</p> <p>29. Психологические особенности публичного выступления.</p> <p>30. Публичные выступления и их психологические особенности.</p> <p><b>Тест:</b></p> <p><b>1. Определите третью фазу деловой беседы:</b></p> <p>А) опровержение доводов собеседника;</p> <p>Б) аргументирование;</p> <p>В) передача информации;</p> <p>Г) принятие решения.</p> <p><b>2. Выберите один из этапов фазы передачи информации:</b></p> <p>А) «перехватывание» инициативы;</p> <p>Б) формирование предварительного мнения;</p> <p>В) пробуждение интереса к беде;</p> <p>Г) принятие решения.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p><b>3.К какой фазе относятся требования: опыт деликатность и внимание к собеседнику?</b></p> <p>А) аргументация;  Б) принятие решения и завершение беседы;  В) нейтрализация замечаний собеседника;  Г) передача информации.</p> <p><b>4.При приеме подчиненных работник должен:</b></p> <p>А) не проявлять симпатии;  Б) затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности;  В) избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих;  Г) без причины отказываться от обсуждения темы.</p> <p><b>5.Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, предполагающим достижение определенного результата?</b></p> <p>А) деловые совещания и собрания;  Б) публичные выступления;  В) деловые переговоры;  Г) деловая беседа.</p> <p><b>6.При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами?</b></p> <p>А) вариационный метод;  Б) метод сотрудничества;  В) компромиссный метод;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>Г) метод интеграции.</p> <p><b>7.Какие виды совещаний различают по сфере применения:</b>  А) симпозиумы;  Б) митинги;  В) съезды партий;  Г) пленумы.</p> <p><b>8.Определите виды совещаний по назначению:</b>  А) технические;  Б) финансовые;  В) творческие;  Г) кадровые.</p> <p><b>9.Найдите неверный этап подготовки к выступлению:</b>  А) организация логической канвы;  Б) поиск формы сообщения;  В) передача информации;  Г) репетиция.</p> <p><b>Темы рефератов:</b>  1.Речевой этикет в деловой коммуникации.  2.Служебные и деловые конфликты в деловой коммуникации .  3.Этикет приветствий и представлений.  4.Эмпатия, рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга при общении.  5.Этика и психология критики подчиненных.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p><b>Творческое задание:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Произведите поиск научной литературы по теме «Эффективное общение в сфере туризма и сервиса».</li> <li>2. Разработайте план научного исследования по теме «Значение психологических особенностей гостей, посетителей, при возникновении конфликта».</li> <li>3. Сформулируйте правила общения с различными «типами клиентов».</li> </ol> <p><b>Тест:</b></p> <p><b>1. Что понимается под этикетом?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе;</li> <li>Б) культурная и правильная речь;</li> <li>В) правила поведения за столом;</li> <li>Г) умение избегать конфликтов.</li> </ol> <p><b>2. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А) дипломатический этикет;</li> <li>Б) общегражданский этикет;</li> <li>В) придворный этикет;</li> <li>Г) воинский этикет.</li> </ol> <p><b>3. Выберите верное утверждение:</b></p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>А) требования этикета всегда едины,</p> <p>Б) правила делового гражданского и воинского этикета не перекликаются;</p> <p>В) поведение, недоступное при одних обстоятельствах, приемлемо для других;</p> <p>Г) этикет - формальность, которая в современном мире играет большое значение.</p> <p><b>4. Отметьте нарушение правил этикета – при приветствии первым руку подает:</b></p> <p>А) женщина мужчине;</p> <p>Б) вышестоящий по должности нижестоящему;</p> <p>В) старший младшему;</p> <p>Г) мужчина женщине.</p> <p><b>5. Какой способ оплаты за деловой обед или ужин неприемлем?</b></p> <p>А) каждый платит сам за себя;</p> <p>Б) платит тот, кто пригласил;</p> <p>В) платит тот, кто занимает более высокое положение;</p> <p>Г) платит тот, кто занимает нижестоящую позицию.</p> <p>.</p>
УК-4.6 Эффективно	4. Основные формы делового	<b>Темы рефератов:</b>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
<p>взаимодействовать с другими членами команды, в том числе участвовать в обмене информации знаниями, опытом и представлять результаты работы команды в форме презентации</p>	<p>общения. Документационное обеспечение делового общения.</p> <p><b>5.</b> Психологическая составляющая деловых коммуникаций. Деловые коммуникации при обслуживании клиентов</p> <p><b>6.</b> Этикет в деловом общении. Деловое общение и карьерный успех</p>	<p>1. Культура речи и деловое общение.  2. Особенности официально-делового стиля.  3. Факторы успеха в проведении делового совещания.  4. Речевые коммуникации в деловых переговорах.  5. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии - Ступина М.  6. Культура речи и деловое общение.  7. Особенности и виды делового общения.  8. Корпоративная этика и решение проблем деловых отношений.  9. Этика и социальная ответственность организации  10. Основополагающие документы деловой этики.  11. Культура фирмы (имидж).  12. Эстетическая организация производственной среды</p> <p><b>Творческое задание:</b></p> <p>Создайте презентацию себя как эксперта в области вашей компетенции (интересов, увлечений).</p>
<p><b>УК -5.2</b> Проявлять уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп с учётом этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.</p>	<p><b>1.</b> Введение в деловое общение. Основные характеристики коммуникаций. Анализ структуры деловых коммуникаций</p> <p><b>3.</b> Вербальное и невербальное общение. Науки, изучающие невербальные средства общения. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам.</p>	<p><b>Темы рефератов:</b></p> <p>1. Общение как коммуникация. Причины плохой коммуникации.  2. Причины плохой коммуникации. Барьеры общения.  3. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.  4. Стереотипы и установки при восприятии партнера в общении.  5. Формы межличностного взаимодействия в общении.  6. Барьеры и ошибки в коммуникации: их причины и пути</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>преодоления.</p> <p>7.Виды и роль вопросов в деловом общении.</p> <p>8. Коммуникативная компетентность как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.</p> <p>9.Коммуникативная культура руководителя современного предприятия.</p> <p>10.Коммуникация, ее значение, виды и функции.</p> <p>11. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.</p> <p>12. Основные модели и стили деловых коммуникаций.</p> <p>13. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.</p> <p>14. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.</p> <p>15. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.</p> <p>16.Механизмы психологической защиты при коммуникации.</p> <p>17.Общение как коммуникация. Причины плохой коммуникации.</p> <p>18.Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия.</p> <p>19.Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.</p> <p>20.Стереотипы и установки при восприятии партнера в общении.</p> <p>21.Формы межличностного взаимодействия при коммуникации.</p> <p>22.Социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p><b>Тест:</b></p> <p><b>1.Кому принадлежат слова:</b>  Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше чем за какой-либо другой товар в этом мире?»  А. Антуану де Сент-Экзюпери;  Б. Петру Чаадаеву;  В. Джону Рокфеллеру;  Г. Иоганну Вольфагангу Гете</p> <p><b>2.Сопоставление себя с другим, при котором каждый из партнеров уподобляет себя другому представляет собой:</b>  А. общение как своеобразную речевую технику;  Б. общение как искусство любить людей;  В. общение как взаимодействие людей;  Г. общение как познание друг друга и самосовершенствование.</p> <p><b>3.Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и устранению на этой почве взаимопонимания:</b>  А. Перцептивная;  Б. Коммуникативная;  В. Интерактивная;  Г. нейтральная</p> <p><b>4.Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:</b></p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>А. либеральный;  Б. индивидуальный;  В. демократический;  Г. авторитарный.</p> <p><b>5. По содержанию общение может быть разделено на следующие виды:</b>  А. материальное, моральное мотивационное светское., деятельное;  Б. кондиционное социальное, духовное, манипулятивное, материальное;  В. Прямое косвенное, деловое, мотивационное, деятельное;  Г. Материальное, мотивационное, кондиционное, когнитивное, деятельное.</p> <p><b>6. По какому признаку общения классифицируется на «биологическое» и «социальное»?</b>  А. по признакам общения;  Б. по целям общения;  В. по содержанию общения;  Г по результатам общения</p> <p><b>7. На каком уровне осуществляется общение в процессе которого один из партнеров подавляет другого?</b>  А) на манипулятивном;  Б) на высшем;  В) на примитивном;  Г) на деловом</p> <p><b>Темы рефератов:</b>  1.Невербальные средства общения.  2.Основны графологии в деловом общении.  2.Основы кинесики в деловом общении.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>3. Характеристика жестов и мимики.</p> <p>4. Основные закономерности прксемики.</p> <p>5. Основные закономерности такесики.</p> <p>6. Синтоническая модель общения.</p> <p>7. Одежда и манеры делового человека.</p> <p>8. Знаки внимания при общении.</p> <p>9. Специфика невербальной коммуникации.</p> <p>10. Элементы невербального общения.</p> <p>11. Особенности невербального общения в разных странах.</p> <p>12. Роль невербального общения в профессиональной деятельности.</p> <p>13. Движения экспрессивно-выразительные.</p> <p>14. Тактильные движения (рукопожатие, похлопывание по спине или плечу, прикосновения, <u>поцелуи</u>).</p> <p>15. Взгляд визуально-контактный (направление взгляда, его длительность, частота контакта).</p> <p>16. Пространственные движения (ориентация, дистанция, размещение за столом).</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p><b>Задание для коллоквиума:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно изучите информацию по теме «Невербальное общение», составьте конспект.</li> <li>2. Проанализируйте элементы проксемики в общении: как необходимо учитывать дистанцию между партнерами, ориентацию партнеров друг по отношению к другу, расположение партнеров за столом.</li> <li>3. написать эссе на тему: «Случай, когда именно невербальные средства помогли мне достичь цели общения».</li> <li>4. Средства невербального общения и их классификация.</li> </ol> <p><b>Ситуационные задачи и тренинг:</b></p> <p><b>1. Упражнение «Почувствуй пространство»</b></p> <p>Все участники сидят в кругу на стульях. Им предлагается закрыть глаза и попытаться ощутить пространство вокруг себя (впереди, сзади, над головой...). Затем через 3-4 мин. все члены группы встают со своих мест и в течение 5 мин. ходят по комнате, прикасаясь друг к другу, пытаясь исследовать и понять свои чувства. После выполнения упражнения организуется коллективное обсуждение испытываемых участниками чувств и эмоций.</p> <p><b>2. Упражнение «Почувствуй партнера»</b></p> <p>Все участники встают в круг поближе друг к другу и закрывают</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>глаза. Каждый берет правой рукой руку соседа. Левую руку берет сосед слева. Следует подержать руку соседа в своей и постараться максимально сосредоточиться. Не открывая глаз, участники стараются сконцентрировать свое внимание на ладони соседа справа, ладони, которой они касаются, и оценить свои субъективные ощущения. Какие чувства вызывает прикосновение руки партнера? Что можно сказать о состоянии партнера? Партнер, в свою очередь, оценивает высказывание. Участники как эксперт оценивают работу своих коллег и могут даже выставить оценки за удачную попытку вникнуть в состояние партнера.</p> <p><b>3.Упражнение «Круг с поддержкой»</b></p> <p>Все участники становятся в круг. Один из них, кому дано задание расслабиться, становится в середине круга. Остальные, ставя руки перед собой, поддерживают его, не давая упасть. Основная цель упражнения – дать уверенность каждому в поддержке остальных. Целесообразно предложить это упражнение тем участникам группы, которые чувствуют себя скованно и дискомфортно. Необходимо ориентировать участников на осознание и анализ возникающих у них чувств и эмоций, подчеркивать серьезность деятельности.</p> <p><b>Домашнее задание:</b> выполнить рисунок: «Моя главная проблема в общении». Нарисовать первое, что пришло в голову.</p> <p><b>Тест:</b></p> <p><b>1.Биосоциальное существо, обладающее членораздельной речью сознанием , высшими психическими функциями:</b></p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>А) человек;  Б) индивид;  В) индивидуальность;  Г) личность.</p> <p><b>2. Совокупность индивидуальных особенностей человека, которые делают его существом нравственным и определяют его как члена общества:</b>  <b>А) человек;</b>  Б) индивид;  В) индивидуальность;  Г) личность.</p> <p><b>3. На какие ценности ориентирована мужская ролевая модель:</b>  А) на признание;  Б) на автономию;  В) на самостоятельность;  Г) отрицание.</p> <p><b>4. Какой национальной культуре свойственны такие черты как стремление к порядку, дисциплинированность экономность?</b>  А) французский;  Б) английский;  В) немецкой;  Г) американской.</p> <p><b>5. Преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим в результате чего ухудшается взаимодействие с другими людьми:</b></p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>А) акцентуализации характера;  Б) патология характера;  В) норма характера;  Г) возбудимость характера.</p> <p><b>6.Пониженный фон настроения опасения за себя и близких – характерно для:</b>  А) личности с эмотивной акцентуацией;  Б) личности с тревожной акцентуацией;  В) личности с дистимичной акцентуацией;  Г) личности с интровертированной акцентуацией.</p>
<p><b>ОПК -6.3</b> Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.</p>	<p><b>2.</b> Личность в деловых коммуникациях. Типологические характеристики личности в деловом общении</p>	<p><b>Темы рефератов:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Личность в деловом общении.</li> <li>2. Человек, индивид, индивидуальность, личность.</li> <li>3. Концепции личности и их учет в деловых коммуникациях.</li> <li>4. Учет гендерных особенностей личности.</li> <li>5. Учет национальных особенностей личности.</li> <li>6. Психологические типы акцентуализации личности.</li> <li>7. Типы темперамента. Учет темперамента в деловом общении.</li> <li>8. Конституциональная типология личности.</li> </ol>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>9. Психометрическая типология личности.</p> <p>10. Психологические типы деловых партнеров.</p> <p>11. Типы сотрудников в служебном общении.</p> <p>12. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс.</p> <p><b>Задание для контрольной работы:</b></p> <p>1. Сформулировать основные проблемы дисциплины «Деловые коммуникации».</p> <p>2. Оцените психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов.</p> <p>3. Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности.</p> <p>4. Я-концепция личности и ее влияние на деловые качества коммуникантов.</p> <p>5. Экспресс-диагностика свойств и деловых качеств личности С. Деллингер.</p> <p><b>Тест:</b></p> <p><b>1. Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:</b></p> <p>А) «частное, не разделяемое ни с кем»;</p> <p>Б) «общее, разделяемое со всеми»;</p> <p>В) «целое, не делимое на части»;</p> <p>Г) «особенное, не похожее на других».</p> <p><b>2. Стилистический барьер общения возникает:</b></p> <p>А) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>Б) из-за невнятной речи;  В) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;  Г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.</p> <p><b>3. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:</b>  А) стереотипы;  Б) предвзятые представления;  В) пренебрежительные факты;  Г) все вышеперечисленное</p> <p><b>4. Установление сходства одного человека с другим:</b>  А) рефлексия;  Б) эмпатия;  В) стереотипизация;  Г) идентификация</p> <p><b>5. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:</b>  А) рефлексия;  Б) эмпатия;  В) идентификация</p> <p><b>6. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:</b>  А) рефлексия;  Б) эмпатия;  В) идентификация;  Г) стереотипизация.</p> <p><b>7. Феномен который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности</b></p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p><b>переносится на весь образ человека а затем общее впечатление о человеке – на оценку его отдельных качеств называется:</b></p> <p>А) эффектом «ореола»;  Б) эффектом «проецирования»;  В) эффектом «первичности»;  Г) эффектом «последней информации».</p> <p><b>8. Форма межличностного взаимодействия , которая снимает агрессию людей и удовлетворяет на минимальном уровне потребность в признании:</b></p> <p>А) игра;  Б) уход;  В) ритуальное взаимопонимание;  Г) привязанность.</p> <p><b>9. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы:</b></p> <p>А) суггестия;  Б) конформизм;  В) нонконформизм;  Г) самоопределение.</p>

### 3.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

#### Вопросы к экзамену

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
<p><b>УК -4</b></p> <p>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Деловые коммуникации: что это такое.</li><li>2. Деловые коммуникации и деловое общение: сходство и различия.</li><li>3. Определение и функции общения.</li><li>4. Общение и его виды общения.</li><li>5. Деловое общение и его кодекс.</li><li>6. Стили и уровни средства общения.</li><li>7. Стратегии общения.</li><li>8. Этапы общения.</li><li>9. Структура общения.</li><li>10. Факторы, влияющие на выбор стиля общения.</li><li>11. Виды корпоративного общения.</li></ol>

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
	<p>12.Основные формы делового общения.</p> <p>13.Социально-психологические методы управления общением.</p> <p>14.Технологии эффективного общения и их содержание.</p> <p>15.Коммуникативная культура в деловом общении.</p> <p>16.Стороны речевой деятельности.</p> <p>17.Показатели культуры речи в деловых коммуникациях.</p> <p>18. Типы невербальных средств коммуникации.</p> <p>19.Механизмы психологической защиты при коммуникации.</p> <p>20.Общение как коммуникация. Причины плохой коммуникации.</p> <p>21.Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия.</p> <p>22.Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.</p>
<p><b>УК-5.</b> Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>1.Формы межличностного взаимодействия при коммуникации.</p> <p>2.Социальное влияние: суггестия, конформизм, нонконформизм.</p> <p>3.Коммуникация в деятельности лидера общественной организации.</p> <p>4.Личность в деловом общении.</p> <p>5.Человек, индивид, индивидуальность, личность.</p> <p>6.Концепции личности и их учет в деловых коммуникациях.</p> <p>7.Учет гендерных особенностей личности.</p> <p>8.Учет национальных особенностей личности.</p> <p>9.Психологические типы акцентуализации личности.</p> <p>10.Типы темперамента. Учет темперамента в деловом общении.</p>

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
	<ul style="list-style-type: none"> <li>11. Конституциональная типология личности.</li> <li>12. Психогометрическая типология личности.</li> <li>13. Психологические типы деловых партнеров.</li> <li>14. Типы сотрудников в служебном общении.</li> <li>15. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам.</li> <li>16. Основы графологии в деловых коммуникациях.</li> <li>17. Основы кинесики в деловом общении.</li> <li>18. Основные закономерности проксемики.</li> <li>19. Основные закономерности такесики.</li> <li>20. Стереотипы и установки при восприятии партнера в общении.</li> </ul>
<p><b>ОПК-6.</b> Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в избранной сфере профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Синтогическая модель общения.</li> <li>2. Деловая беседа. Закономерности и методы аргументации при ведении деловой беседы.</li> <li>3. Принятие решения – завершающая фаза беседы.</li> <li>4. Деловые переговоры.</li> <li>5. Переговоры как коммуникативный процесс.</li> <li>6. Предмет переговоров.</li> <li>7. Национальные стили ведения переговоров.</li> <li>8. Деловая дискуссия.</li> <li>9. Деловые совещания и собрания.</li> <li>10. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.</li> </ul>

<b>Код и наименование формируемой компетенции</b>	<b>Вопросы оценочного средства*</b>
	<p>11.Публичные выступления.</p> <p>12.Особенности общения через переводчика.</p> <p>13.Споры и конфликты в деловом общении.</p> <p>14.Техника убеждения партнера.</p> <p>15.Принципы ведения спора. Особенности критики в споре.</p> <p>16.Понятие «конфликт», структура и типология конфликта.</p> <p>17.Причины конфликтов.</p> <p>18.Типы конфликтных личностей.</p> <p>19.Типы конфликтогенов.</p> <p>20.Этапы и фазы конфликтного взаимодействия.</p>