Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Маланичева Наталья Николаевна
Должность: директор филиала
Дата подписания: 22.12.2022 10:52:42
Уникальный программный ключ:
94732c3d953a82d495dce5155d5e5758859eda1a

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ
(СамГУПС)

Филиал СамГУПС в г. Нижнем Новгороде

РАССМОТРЕНА
на заседании Ученого совета филиала
СамГУПС в г. Нижнем Новгороде
протокол от 28 июня 2022 г. № 1

УТВЕРЖДАЮ:
Директор филиала
_____ Н.Н. Маланичева
05 июля 2022 г.

Письменная деловая коммуникация

рабочая программа дисциплины

Специальность 23.05.06 Строительство железных дорог, мостов и транспортных тоннелей

Специализация: Управление техническим состоянием железнодорожного пути

Форма обучения: заочная

Нижний Новгород 2022

Программу составил: Мальцева С.М.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС:
Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности 23.05.06 Строительство железных дорог, мостов и транспортных тоннелей, специализация «Управление техническим состоянием железнодорожного пути» утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от «27» марта 2018 г. № 218.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры «Общеобразовательные и профессиональные дисциплины»

Протокол от «21» мая 2022 г. № 9

Зав. кафедрой, канд. техн. наук, проф. _____ И.В. Каспаров
подпись

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

1.1.Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа ориентирована на достижение следующих целей:

- изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной профессиональной деятельности;

- освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Основу рабочей программы составляет содержание, согласованное с требованиями федерального компонента государственного стандарта высшего образования базового уровня.

Содержание программы ориентировано на синтез языкового, речемыслительного и духовного развития человека.

Основные задачи курса:

- получение обучающимися опыта использования широкого диапазона письменных деловых коммуникаций;

- развитие и закрепление практических навыков составления и оформления различных видов деловой документации;

- практическое владение нормами современного русского литературного языка в сфере делового общения;

- усвоение требований делового этикета применительно к различным ситуациям в деловом общении;

- расширение кругозора обучающихся, повышение уровня их общей культуры и образования, а также культуры общения, мышления и речи.

1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Индикатор	Результаты освоения учебной дисциплины
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	
УК-4.1. Применяет современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия в цифровой среде.	**Знать:** - лексические, грамматические и стилистические ресурсы русского языка, необходимые для обеспечения делового взаимодействия в форме письменной речи; - особенности официально-делового стиля современного русского языка; - особенности письменной речи в условиях академического общения
	Уметь: - использовать лексические, грамматические и стилистические ресурсы русского языка для обеспечения делового взаимодействия в форме письменной речи; - использовать правила русского правописания и алгоритмы их применения; - адекватно реализовать свои коммуникативные намерения при

	осуществлении академического взаимодействия
	Владеть - навыками подготовки деловых текстов в письменной форме; - навыками аннотирования текстов; - навыками коммуникации в ситуациях академического общения
УК-4.2. Отбирает и использует средства русского языка в соответствии с языковыми нормами в целях построения эффективной академической и профессиональной коммуникации	**Знать:** - особенности научной лексики и базовой грамматики, необходимые для обеспечения академического взаимодействия в устной и письменной речи; - языковой материал (лексические единицы и грамматические структуры) русского языка, необходимый и достаточный для общения в академической сфере речевой деятельности; - особенности устной и письменной речи в условиях академического общения
	Уметь: - использовать особенности научной лексики и базовой грамматики для обеспечения академического взаимодействия в устной и письменной формах; - ориентироваться в речевых ситуациях академической направленности; - адекватно реализовать свои коммуникативные намерения при осуществлении академического взаимодействия
	Владеть: - навыками использования научной лексики для обеспечения академического взаимодействия в устной и письменной формах; - навыками коммуникации в ситуациях академического общения; - навыками подготовки научных текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и т.д.)

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Письменная деловая коммуникация» относится к блоку ФТД. Факультативы

Код дисциплины	Наименование дисциплины	Коды формируемых компетенций, индикаторов
Осваиваемая дисциплина		
ФТД.04	Письменная деловая коммуникация	УК-4 (УК-4.1, УК-4.2)
Предшествующие дисциплины		
Б1.О.07.01	Цифровые технологии самообразования	УК-4 (УК-4.1)
Б1.О.13	Русский язык и деловые коммуникации	УК-4 (УК-4.2)
ФТД.01	Практикум по орфографии и пунктуации	УК-4 (УК-4.2)
ФТД.02	Основы профессиональной риторики	УК-4 (УК-4.2)
Последующие дисциплины		
Б3.01(Д)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	УК-4 (УК-4.1, УК-4.2)

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделяемых на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

3.1. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Всего часов по учебному	Курсы

	плану	4
Общая трудоемкость дисциплины: - часов - зачетных единиц	 72 2	 72 2
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), часов	8,25	8,25
из нее аудиторные занятия, всего	8,25	8,25
в т.ч.:		
лекции	4	4
практические занятия	4	4
лабораторные работы		
КА		
КЭ	0,25	0,25
Самостоятельная подготовка к экзаменам в период экзаменационной сессии (контроль)	3,75	3,75
Самостоятельная работа (всего), часов	60	60
в т.ч. на выполнение:		
контрольной работы		
расчетно-графической работы		
реферата		
курсовой работы		
курсового проекта		
Виды промежуточного контроля	За	За
Текущий контроль (вид, количество)		

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

4.1. Темы и краткое содержание курса

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации

Роль коммуникации в информационном обществе. Проблематика коммуникации как единая взаимосвязанная система. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике, культурологии, биологии. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление.Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Коммуникативное пространство и коммуникативное время

Тема 2. Коммуникация в сфере управления

Понятия «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс». Коммуникация как важная составляющая современного менеджмента.

Специфические особенности деловой коммуникации. Слушание как необходимое условие эффективности делового общения.

Тема 3. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации

Речевая норма и культура деловой речи. Особенности устного и письменного делового общения в организации. Основные жанры устной деловой коммуникации (деловые беседы, совещания, переговоры, публичные

выступления, деловой телефонный разговор и т. п.). Правила ведения делового телефонного разговора.

Тема 4. Коммуникативные качества деловой речи

Точность деловой речи. Явления омонимии и паронимии в русском языке. Понятность деловой речи. Понятие о профессионализмах, диалектизмах, жаргонизмах. Терминологическая и иноязычная лексика в деловой речи. Чистота деловой речи. Богатство и разнообразие речи. Средства речевой выразительности. Тропы и стилистико-риторические фигуры.

Тема 5. Документационное обеспечение делового общения

Документ как основная форма делового общения. Особенности документирования управленческой деятельности. Основные формы письменных деловых коммуникаций. Структура и содержание деловой документации. Унификация языка деловых бумаг. Общие правила оформления. Деловые письма и их формы (письмо-презентация, письмо-офферта, письмо-запрос, письмо-рекламация и т. д.). Структура и оформление делового письма.

Тактичность, вежливость, проявление уважения к личности адресата, избегание дискриминирующих выражений. Цельность, ясность и лаконичность изложения. Модели обращения. Особенности электронной деловой переписки.
Рекламный текст как вид деловой письменной коммуникации. Содержание и виды резюме. Типичные ошибки в языке и стиле деловой документации. Использование современных технических средств и информационных технологий в деловой коммуникации.

Тема 6. Культура деловых коммуникаций

Национально-культурные особенности коммуникативного поведения русских и иностранцев в деловой сфере. Характеристика низкоконтекстных и высококонтекстных культур. Жанровые и стилевые различия в международной деловой переписке.

4.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам

Разделы и темы	Всего часов по учебному плану	Виды учебных занятий		
		Контактная работа (Аудиторная работа)		СР
		ЛК	ПЗ	
Тема 1. Введение в основы теории коммуникации	10			10
Тема 2. Коммуникация в сфере управления	10			10
Тема 3. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации	12	1	1	10
Тема 4. Коммуникативные качества деловой речи	12	1	1	10
Тема 5. Документационное обеспечение делового общения	14	2	2	10
Тема 6. Культура деловых коммуникаций	10			10
КА				
КЭ	0,25			
Контроль	3,75			
ИТОГО	72	4	4	60

4.3. Тематика практических занятий

Темы практических (семинарских) занятий	Количество часов
1. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации	1
2. Коммуникативные качества деловой речи	1
3. Документационное обеспечение делового общения	2
Всего	4

4.4. Тематика лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

4.5. Тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

4.6. Тематика контрольных работ

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

5.1. Распределение часов по темам и видам самостоятельной работы

Разделы и темы	Всего часов по учебному плану	Вид работы
Тема 1. Введение в основы теории коммуникации	10	Работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации и текущему контролю знаний
Тема 2. Коммуникация в сфере управления	10	Работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации и текущему контролю знаний
Тема 3. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации	10	Работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации и текущему контролю знаний
Тема 4. Коммуникативные качества деловой речи	10	Работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации и текущему контролю знаний
Тема 5. Документационное обеспечение делового общения	10	Работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации и текущему контролю знаний
Тема 6. Культура деловых коммуникаций	10	Работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации и текущему контролю знаний
ИТОГО	60	

5.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы студентов с указание места их нахождения:

- учебная литература – библиотека филиала;
- методические рекомендации по самостоятельной работе – сайт филиала.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Вид оценочных средств	Количество
Текущий контроль	

Контрольная работа	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-
Промежуточный контроль	
Зачет	1

Фонд оценочных средств представлен в приложении к рабочей программе.

7. Перечень основной и дополнительной литературы

7.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	А.В. Глазков, Е.А. Глазкова, Т.В. Лапутина, Н.Ю. Муравьева	Современный русский язык : учебное пособие для вузов	Москва : Издательство Юрайт, 2022. - 230 с. - Режим доступа: https://urait.ru/bcode/498899	Электронный ресурс
Л1.2	В.В. Химик [и др.]	Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / В.В. Химик [и др.] ; ответственные редакторы В.В. Химик, Л.Б. Волкова	Москва : Издательство Юрайт, 2022. - 308 с. – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/489529	Электронный ресурс
7.2. Дополнительная литература				
Л2.1	Милославский И.Г.	Современный русский язык. Культура речи и грамматика: учебное пособие для вузов	Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 163 с. - Режим доступа: https://urait.ru/bcode/451914	Электронный ресурс
Л2.2	А.Б. Иванова, Е.А. Краснова, Е.Ю. Логинова, Н.Ю. Темникова	Русский язык и культура речи : учебное пособие / — 3-е изд., исправ. и доп.	Самара : СамГУПС, 2016. - 76 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/130348	Электронный ресурс
Л2.3	Марьева М.В.	Русский язык в деловой документации : учебное пособие : в 2 частях / М. В. Марьева.	Мурманск : МГТУ, 2015 - Часть 2 : Русский язык в деловой документации - 2015. - 166 с. - Режим доступа https://e.lanbook.com/book/142720	Элек-тронный ресурс

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Официальный сайт филиал.
2. Электронная библиотечная система.
3. Поисковая система «Яндекс» для доступа к тематическим информационным ресурсам.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1) Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения, включают в себя систематизированные основы знаний по дисциплине, концентрируют внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых

вопросах орфографии и пунктуации русского языка. Главная задача лекционного курса – сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение основополагающего учебного материала, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков. В ходе лекционных занятий даются рекомендации по организации самостоятельной работы, методические указания по подготовке к семинарским занятиям, работе с учебной литературой, материалами Интернет-ресурсов. Студентам рекомендуется конспектировать предлагаемый материал, для этого на занятиях необходимо иметь письменные принадлежности.

2) Практические занятия составляют основу данного факультатива, включают в себя систематизированные основы знаний по дисциплине, концентрируют внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах современного состояния русского литературного языка, стимулируют активную познавательную деятельность в их изучении. Содержание и структура курса ориентированы на выявление логики применения правил правописания и постановки знаков препинания в предложениях разной степени сложности и в тексте в целом. Изучать орфографию и пунктуацию следует вкупе с другими разделами лингвистики: фонетикой, морфологией и синтаксисом.

3) Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины является основным видом учебных занятий. Умение самостоятельно работать необходимо не только для успешного овладения курсом, но и для творческой деятельности в дальнейшей работе.

4) Подготовка к зачету предполагает:

- изучение рекомендуемой литературы;
- изучение конспектов лекций.

10. Перечень информационных технологий, программного обеспечения и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Программное обеспечение для проведения лекций, демонстрации презентаций, ведения интерактивных занятий, выполнения практических заданий, самостоятельной работы студентов, оформления отчетов и иной документации: Microsoft Office 2010 и выше; Windows 7 Professional.

Профессиональные базы данных, используемые для изучения дисциплины (свободный доступ)

1. Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ - http://gramota.ru/
2. Лингвострановедческий словарь Россия - Портал «Образование на русском» - https://pushkininstitute.ru

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

11.1. Требования к аудиториям (помещениям, кабинетам) для проведения занятий с указанием соответствующего оснащения

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой специалитета (проведение занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)

- кабинет «Социальных и гуманитарных дисциплин», аудитория № 404. Специализированная мебель: столы ученические - 18 шт., стулья ученические - 36 шт., доска настенная (меловая) - 1 шт., стол преподавателя - 1 шт., стул преподавателя - 1 шт. Технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: переносной экран, переносной проектор, ноутбук. Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие программе учебной дисциплины - комплект плакатов и презентаций (хранится на кафедре).

11.2. Перечень лабораторного оборудования

Лабораторное оборудование не предусмотрено.

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

ПИСЬМЕННАЯ ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

1.1. Перечень компетенций

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

Индикатор УК-4.1. Применяет современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия в цифровой среде.

Индикатор УК-4.2. Отбирает и использует средства русского языка в соответствии с языковыми нормами в целях построения эффективной академической и профессиональной коммуникации.

1.2. Этапы формирования компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

Наименование этапа	Содержание этапа (виды учебной работы)	Коды формируемых на этапе компетенций, индикаторов
Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	Лекция, самостоятельная работа студентов с теоретической базой, практические занятия	УК-4 (УК-4.1, УК-4.2)
Этап 2. Формирование умений	Практические занятия	УК-4 (УК-4.1, УК-4.2)
Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	Практические занятия	УК-4 (УК-4.1, УК-4.2)
Этап 4. Проверка усвоенного материала	Зачет	УК-4 (УК-4.1, УК-4.2)

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап формирования компетенции	Код компетенции, индикатора	Показатели оценивания компетенций	Критерии	Способы оценки
Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	УК-4 (УК-4.1, УК-4.2)	- посещение лекционных и практических занятий; - участие в обсуждении теоретических вопросов на каждом занятии	- наличие конспекта по всем темам, вынесенным на обсуждение; - активное участие студента в обсуждении теоретических вопросов	дискуссия
Этап 2. Формирование умений	УК-4 (УК-4.1, УК-4.2)	- выполнение практических заданий	- обсуждение теоретических вопросов; - выполнение заданий	практические занятия в форме выполнения заданий
Этап 3.	УК-4 (УК-4.1,	- выполнение	- обсуждение	практические

Формирование навыков практического использования знаний и умений	УК-4.2)	практических заданий	теоретических вопросов; - выполнение заданий	занятия в форме выполнения заданий
Этап 4. Проверка усвоенного материала	УК-4 (УК-4.1, УК-4.2)	- зачет	- ответы на вопросы для зачета	устный ответ

2.2. Критерии оценивания компетенций по уровню их сформированности

Код компетенции, индикатор	Уровни сформированности компетенций		
	базовый	средний	высокий
УК-4 (УК-4.1)	**Знать:** - нормы современного русского литературного языка; - языковые средства официально-делового стиля русской речи **Уметь:** - находить в текстах лексические, грамматические, стилистические признаки научного стиля речи; - применять в речевой ситуации нормы русского языка **Владеть:** - навыками использования норм русского языка в речи; - базовыми навыками составления деловых текстов	**Знать:** - особенности норм различного уровня русского литературного языка; - лексические, грамматические и стилистические единицы русского языка, необходимые для обеспечения делового взаимодействия **Уметь:** - идентифицировать языковые единицы различных функциональных стилей русского языка в текстах; - использовать нормы русского языка в условиях делового взаимодействия **Владеть:** - навыками аннотирования текстов академического содержания; - приемами использования норм русского языка при создании деловых текстов	**Знать:** - лексические, грамматические и стилистические ресурсы русского языка, необходимые для обеспечения делового взаимодействия в форме письменной речи; - особенности официально-делового стиля современного русского языка - особенности письменной речи в условиях академического общения **Уметь:** - использовать лексические, грамматические и стилистические ресурсы русского языка для обеспечения делового взаимодействия в форме письменной речи; - использовать правила русского правописания и алгоритмы их применения; - адекватно реализовать свои коммуникативные намерения при осуществлении академического взаимодействия **Владеть** - навыками подготовки деловых текстов в письменной форме; - навыками аннотирования текстов; - навыками коммуникации

			в ситуациях академического общения
УК-4 (УК-4.2)	**Знать:** - особенности научной лексики и базовой грамматики, необходимые для обеспечения академического взаимодействия в устной и письменной речи; - языковой материал (лексические единицы и грамматические структуры) русского языка, необходимый и достаточный для общения в академической сфере речевой деятельности **Уметь:** - использовать особенности научной лексики и базовой грамматики для обеспечения академического взаимодействия в устной и письменной формах; - ориентироваться в речевых ситуациях академической направленности **Владеть:** - навыками использования научной лексики для обеспечения академического взаимодействия в устной и письменной формах; - навыками коммуникации в ситуациях академического общения	**Знать:** - особенности научной лексики и базовой грамматики, необходимые для обеспечения академического взаимодействия в устной и письменной речи; - особенности устной и письменной речи в условиях академического общения **Уметь:** - использовать особенности научной лексики и базовой грамматики для обеспечения академического взаимодействия в устной и письменной формах; - адекватно реализовать свои коммуникативные намерения при осуществлении академического взаимодействия **Владеть:** - навыками использования научной лексики для обеспечения академического взаимодействия в устной и письменной формах; - навыками подготовки научных текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и т.д.)	**Знать:** - особенности научной лексики и базовой грамматики, необходимые для обеспечения академического взаимодействия в устной и письменной речи; - языковой материал (лексические единицы и грамматические структуры) русского языка, необходимый и достаточный для общения в академической сфере речевой деятельности; - особенности устной и письменной речи в условиях академического общения **Уметь:** - использовать особенности научной лексики и базовой грамматики для обеспечения академического взаимодействия в устной и письменной формах; - ориентироваться в речевых ситуациях академической направленности; - адекватно реализовать свои коммуникативные намерения при осуществлении академического взаимодействия **Владеть:** - навыками использования научной лексики для обеспечения академического взаимодействия в устной и письменной формах; - навыками коммуникации в ситуациях академического общения; - навыками подготовки научных текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и т.д.)

2.3. Шкалы оценивания формирования индикаторов достижения компетенций

а) Шкала оценивания зачета

Шкала оценивания	Критерии оценивания
Зачтено	Все индикаторы достижений компетенции сформированы на уровне не ниже базового и студент отвечает на дополнительные вопросы. Прочно усвоил предусмотренной программой материал. Показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов. Без ошибок выполнил практические задания.
Не зачтено	Все индикаторы достижений компетенции сформированы на уровне ниже базового и студент затрудняется ответить на дополнительные вопросы. Выставляется студенту, который не справился с 50% вопросов и заданий билета, в ответах на другие вопросы допустил существенные ошибки. Не может ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем.

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Код компетенции, индикатора	Этапы формирования компетенции	Типовые задания (оценочные средства)
УК-4 (УК-4.1, УК-4.2)	Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	- дискуссия: вопросы для обсуждения (методические рекомендации для проведения практических занятий)
	Этап 2. Формирование умений	- практические занятия (методические рекомендации)
	Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	- практические занятия (методические рекомендации)
	Этап 4. Проверка усвоенного материала	- устный ответ: зачет (приложение 1)

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Зачет

Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. Зачет проходит в форме собеседования по билетам, в которые включаются теоретические вопросы. При выставлении оценки учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Аудиторное время, отведенное студенту, на подготовку – 30 мин.

Практические занятия

Практические занятия – метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний.

При проведении практических занятий студентам предлагаются задания разного уровня, включающие в себя работу с орфографией, пунктуацией,

грамматикой. Для их выполнения преподавателем разрабатываются задания и составляются методические рекомендации.

На практическом занятии студенты должны уметь применять изучаемые правила орфографии и пунктуации русского языка.

Приложение 1

ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАЧЕТА

Вопросы для проверки уровня обученности «ЗНАТЬ»

1. Особенности коммуникации как составляющей информационного общества.
2. Специфические особенности деловой коммуникации.
3. Особенности письменного делового общения в организации.
4. Основные жанры письменной деловой коммуникации.
5. Понятие точности деловой речи, явления омонимии и паронимии в русском языке.
6. Понятие понятности деловой речи, профессионализмов, диалектизмов, жаргонизмов.
7. Терминологическая лексика в деловой речи и особенности употребления.
8. Иноязычная лексика в деловой речи и особенности употребления.
9. Понятие чистоты деловой речи.

Вопросы для проверки уровня обученности «УМЕТЬ»

10. Понятие богатства и разнообразия речи, средств речевой выразительности.
11. Понятие речевого этикета в деловом общении.
12. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
13. Формы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность, просьба, речевые конструкции, желательные и нежелательные с позиций делового этикета.
14. Особенности этикета деловой документации и деловой переписки.
15. Правила этикета встреч и переговоров с иностранными партнерами.
16. Документ как основная форма делового общения.
17. Основные формы письменных деловых коммуникаций.
18. Структура и содержание деловой документации.

Вопросы для проверки уровня обученности «ВЛАДЕТЬ»

19. Основные проблемы межкультурного общения.
20. Понятие унификации языка деловых бумаг.
21. Правила оформления деловых бумаг.
22. Деловые письма и их формы (письмо-презентация, письмо-офферта, письмо-запрос, письмо-рекламация и т.д.).
23. Структура и оформление делового письма.
24. Особенности электронной деловой переписки.
25. Рекламный текст как вид деловой письменной коммуникации.
26. Содержание и виды резюме.
27. Типичные ошибки в языке и стиле деловой документации.

Оценочные средства

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

Тестовые задания

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека – это_____ (вставьте пропущенное слово)

2. Функция общения, которая реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности, называется:

a) формирующая
b) прагматическая
c) подтверждения
d) внутриличностная

3. Выполнение ожидаемой от человека роли, демонстрация знаний норм социальной среды, это – _____ уровень общения (вставьте пропущенное слово)

4. Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же:

a) качание головой из стороны в сторону
b) кивок головой вверх-вниз
c) когда морщат нос
d) когда поднимают вверх указательный палец

5. Система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику, это - _____ (вставьте пропущенное слово)

6. Система средств общения, включающая в себя пространственно-временную организацию общения - это:

a) кинесика
b) паралингвистика
c) экстралингвистика
d) проксемика.

7. Каузальная атрибуция заключается в приписывании:

a) намерений, чувств
b) поведения, качеств
c) ответы а и б верны
d) нет правильного ответа

8. Какой вид речи требует завершенности мысли, строгой логики и последовательности:

a) внутренняя
b) монологическая
c) диалогическая
d) письменная

9. Систематическая ошибка восприятия, заключающаяся в том, что последняя информация оказывается наиболее значимой:
a) эффект первичности
b) эффект новизны
c) эффект проецирования
d) эффект снисходительности

10. Умение внимательно слушать молча, не вмешиваясь своими замечаниями в речь собеседника, характеризует такой вид слушания, как:
a) направленное слушание
b) рефлексивное слушание
c) эмпатическое слушание
d) нерефлексивное слушание

11. Целенаправленное, неаргументированное воздействие одного человека на другого или на группу людей - это:
a) подражание
b) заражение
c) конформность
d) внушение

12. Человек, умеющий понимать интересы другого и распределять ответственность между собой и партнерами, выступает с позиции:
a) Дитя
b) Родителя
c) Взрослого
d) Старца

13. Форма восприятия и познания другого человека, при которой предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на место партнера, уподобления себя ему:
a) эмпатия
b) аттракция
c) рефлексия
d) идентификация

14. В модели «Окно Джохарри» информация, которая неизвестна самому о себе, но известна другим, включена в:
a) открытую зону
b) скрытую зону
c) слепую зону
d) неизвестную зону

15. Какая из систематических ошибок социального восприятия не входит в группу, называемую «эффектом ореола»:

a) фактор превосходства
b) фактор привлекательности
c) фактор первичности
d) фактор «отношения к нам»

16. Интерактивная сторона общения заключается в:

a) обмене информацией между людьми
b) организации взаимодействия между людьми
c) процессе восприятия друг друга партнерами по общению
d) реализации потребности в персонификации

17. Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения, называется:

a) функцией организации и поддержания межличностных отношений
b) прагматической функцией
c) внутриличностной функцией
d) функцией подтверждения

18. Система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй, похлопывание - это _____ (вставьте пропущенное слово)

19. Большинство используемых жестов и поз... (ответ содержит множественный выбор)

a) заложены в человеке от природы
b) имеют национально-культурную специфику
c) подсмотрены у других
d) мы научились демонстрировать от своих родителей

20. Дистанция, позволяющая людям находиться друг от друга на расстоянии вытянутой руки, называется _____ пространством (вставьте пропущенное слово)

21. Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне, это:

a) проекция
b) рефлексия
c) установка
d) аттракция.

22. Перечислите этапность делового общения (деловых переговоров):

a) взаимодействие - установление контакта - выявление потребностей и мотивов - завершение контакта
b) установление контакта - выявление потребностей и мотивов - взаимодействие - завершение контакта
c) установление контакта – взаимодействие - выявление потребностей и

мотивов - завершение контакта

d) выявление потребностей и мотивов - установление контакта – взаимодействие - завершение контакта

23. Какой из перечисленных приемов не является способом управления вниманием:

a) «завлечения»
b) «установление зрительного контакта»
c) «нейтральной фразы»
d) «нейтральной оценки»

24. Интеллектуальное воздействие, при котором информация осмысливается самостоятельно - это:

a) подражание
b) внушение
c) заражение
d) убеждение

25. К конструктивным видам воздействия относят:

a) убеждение
b) принуждение
c) деструктивную критику
d) манипулирование

26. Повышает эффективность общения:

a) неотрывный взгляд в глаза
b) отсутствие прямого взгляда
c) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника
d) взгляд сквозь вас

27. Систематическая ошибка восприятия, заключающаяся в том, что первая информация оказывается наиболее значимой:

a) эффект первичности
b) эффект новизны
c) эффект проецирования
d) эффект снисходительности.

28. Конгруэнтность переживания, осознания и коммуникации достигается при таком стиле общения, как:

a) манипулятивный стиль
b) светский стиль
c) гуманистический стиль
d) ритуальный стиль

29. Вид формального общения, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника:

a) деловое общение
b) духовное общение

c) «контакт масок»
d) манипулятивное общение

30. Перцептивная сторона общения заключается в:
a) обмене информацией между людьми
b) организации взаимодействия между людьми
c) процессе восприятия друг друга партнерами по общению
d) реализации потребности в персонификации

31. Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества - это
a) интимно – личностный уровень общения
b) ритуальный, или социально – ролевой уровень общения
c) деловой уровень общения
d) прагматический уровень общения

32. В структуру невербального общения не входит:
a) значение и смысл слов, фраз
b) кинесика
c) паралигвистика
d) такесика

33. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.) называется
a) социальная роль
b) ролевые ожидания
c) трансакции
d) психологический контакт

34. При каком стиле общения партнер рассматривается как совокупность функциональных качеств:
a) гуманистическом
b) ритуальном
c) манипулятивном
d) светском

35. Повышает эффективность общения:
a) неотрывный взгляд в глаза
b) отсутствие прямого взгляда
c) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника
d) взгляд сквозь вас

36. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации - это _____ (вставьте пропущенное слово)

37. В модели «Окно Джохарри» информация, которая известна самому о себе, но скрыта от окружающих, включена в:

a) открытую зону
b) скрытую зону
c) слепую зону
d) неизвестную зону

38. Удовлетворение потребности в понимании, сочувствии, сопереживании - это

a) интимно – личностный уровень общения
b) ритуальный, или социально – ролевой уровень общения
c) деловой уровень общения
d) прагматический уровень общения

39. Средство общения, которое зависит от культурных традиций, от степени доверия к собеседнику - это

a) язык
b) поза
c) расстояние
d) жесты

40. Коммуникативная сторона общения заключается в:

a) обмене информацией между людьми
b) организации взаимодействия между людьми
c) процессе восприятия друг друга партнерами по общению
d) реализации потребности в персонификации

41. К приемам формирования аттракции относят

a) прием «зацепки»
b) прием снятия напряженности
c) прием «терпеливый слушатель»
d) прием «нейтральной фразы»

42. Систематическая ошибка восприятия, заключающаяся в том, что последняя информация оказывается наиболее значимой:

a) эффект первичности
b) эффект новизны
c) эффект проецирования
d) эффект снисходительности

43. Психологическим механизмом самосознания выступает:

a) эмпатия
b) идентификация
c) рефлексия
d) атрибуция

44. Скрытое управление поведением партнера, это:

a) манипулирование

b) принуждение
c) заражение
d) просьба

45. Чем нельзя завершать беседу с посетителем:
a) высказывание обобщающего или завершающего замечания.
b) прекращение разговора
c) вставание
d) шуткой

46. Эмоциональное истощение проявляется в:
a) Снижении эмоционального тонуса, утрате интереса к окружающему, равнодушии или эмоциональном перенасыщении, в проявлении агрессивных реакций, вспышках гнева, проявлении симптомов депрессии
b) Деформации (обезличивании) отношений с другими людьми
c) Тенденции к негативному оцениванию себя, редукции значимости собственных достижений и успехов, ограничении своих возможностей, негативизме относительно служебных обязанностей, в снижении самооценки и профессиональной мотивации
d) Нет правильного ответа

47. Конгруэнтность переживания, осознания и коммуникации достигается при таком стиле общения, как:
a) манипулятивный стиль
b) светский стиль
c) гуманистический стиль
d) ритуальный стиль

48. По признаку использования средств в процессе общения выделяют следующие виды общения:
a) межличностное и массовое
b) непосредственное и опосредованное
c) межличностное и ролевое
d) светское и манипулятивное

49. Коммуникативная сторона общения заключается в _____ между людьми (вставьте пропущенные слова)

50. Манипулирующее воздействие проявляется в:
a) стремлении подчинить своей воле
b) искренности и открытости чувств
c) наличии личных интересов взаимодействующих людей
d) в развивающем эффекте воздействия

51. Деперсонализация проявляется в:
a) Снижении эмоционального тонуса, утрате интереса к окружающему, равнодушии или эмоциональном перенасыщении, в проявлении агрессивных реакций, вспышках гнева, проявлении симптомов депрессии

b) Деформации (обезличивании) отношений с другими людьми

c) Тенденции к негативному оцениванию себя, редукции значимости собственных достижений и успехов, ограничении своих возможностей, негативизме относительно служебных обязанностей, в снижении самооценки и профессиональной мотивации

d) Нет правильного ответа

52. В модели «Окно Джохарри» информация об индивиде, которая ни ему самому, ни окружающим неизвестна, включена в:

a) открытую зону

b) скрытую зону

c) слепую зону

d) неизвестную зону

53. Один из ваших подчиненных заявил, что не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело. Как вы отреагируете на подобное заявление подчиненного?

a) Думаю, что любой хотел бы иметь работу по душе, приносящую удовлетворение. Однако фирма не может предоставить такую возможность всем работникам. Поэтому постараюсь убедить работника, что многиесотрудники терпеливо трудятся на порученных им участках

b) Объясню, что удовлетворенность работой определяется тем, как к ней относиться и как ее выполнять. Надо доказать, что и от выполняемой им работы можно получить большое удовлетворение, если видеть в ней творческие начала

54. В круг служебных обязанностей управляющего входит много вопросов, в частности исполнение указаний, исходящих от вышестоящих начальников. Управляющий должен решить, как именно добиться реализации этих указаний, как на это мобилизовать подчиненных и т.д. Однако вышестоящее руководство может не дать четких указаний, не определить конкретных целей. Как должен действовать управляющий в этих случаях? Какой вариант действий выбрать?

a) Запросить необходимые указания у начальства.

b) Проанализировать обстановку, определить, что необходимо сделать по собственной инициативе в интересах своей организации, и приступить к действиям по мобилизации персонала на решение выявленных задач.

c) Отсутствие четких указаний и постановки конкретных целей со стороны вышестоящей инстанции может объясняться тем, что там считают нецелесообразным и несвоевременным принимать поспешные решения. Поэтому предпринимать какие-либо практические действия лучше всего после того, как поступят указания сверху

55. В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новых форм работы, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом ему лучше, по вашему мнению, действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

a) Прежде установить контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противника силой своего примера и примера других.

b) Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников внедрения новых методов, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

c) Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

56. Найдите соответствие:

a) Система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику

b) Система средств общения, включающая в себя пространственно-временную организацию общения

c) Система средств общения, включающая в себя покашливание, вздохи, плач и т.п.

a) Кинесика

b) Паралингвистика

c) Проксемика

Вопросы для подготовки к тестовым заданиям

1. Предмет науки этики, ее структура.
2. Мораль и ее роль в жизни общества.
3. Происхождение морали в истории человеческой цивилизации.
4. Система моральных ценностей и религиозная культура.
5. Человеческая природа как основа морали.
6. Моральный выбор как ключевой акт нравственной деятельности личности.
7. Роль морального выбора в этике управления.
8. Нравственный конфликт, роль ценностей и мотивов в формировании линии поведения.
9. Сущность, структура и функции морали.
10. Добро и зло - основополагающие категории этики.
11. Долг и ответственность, их специфика и сущность.
12. Профессиональный долг и ответственность - ключевые категории профессиональной морали.
13. Совесть, честь и достоинство личности, их содержание и место в индивидуальном поведении личности.
14. Основные тенденции в развитии морали в XXI веке.
15. Значение моральной прогностики в формировании культуры управления.
16. Мораль и право.
17. Этические аспекты глобальных проблем современности.
18. Этика античности.
19. Этические основы раннего христианства.
20. Особенности этических доктрин католицизма, православия и

протестантизма.

21. Этика и культура протестантизма как основа современной деловой этики.

22. Этика И. Канта.

23. Этика самоограничения, этапы ее развития.

24. Идеи самоограничения в культуре и этике управления.

25. Этика ненасилия.

26. Профессиональная этика и этапы ее развития.

27. Этика управления как неотъемлемая часть профессиональной этики.

28. Идеологизированные системы как элемент общей культуры общества.

29. Специфика управления внутри идеологизированной системы и влияние ее на этику управления.

30. Урбанизация и ее воздействие на традиционную нравственность.

31. Государственная служба как социальный институт и как вид профессиональной деятельности.

32. Этика государственной службы, ее специфика и структура.

33. Основные причины, влияющие на формирование и содержание этики государственной службы.

34. Основные причины, определяющие трансформацию норм этики государственной службы в XXI веке.

35. Основные направления изменения этических норм государственной службы в XX1 веке.

36. Основные группы нравственных требований к представителю государственной службы.

37. Объективные и субъективные причины, влияющие на востребованность тех или иных нравственных качеств государственных служащих.

38. Основные причины формирования негативных тенденций в рамках профессиональной морали государственной службы.

39. Нравственная культура общества и этикет.

40. Специфика культуры организаций и этикета в государственной службе.

41. Общий этикет поведения и особенности профессионального этикета.

42. Специфические черты этикета государственного служащего.

43. Моральные кодексы (религиозные, профессиональные и т.п.) как своды основных добродетелей.

44. Методы исследования личности.

45. Вербальные и невербальные средства общения. Их использование для эффективного общения. Правила и приемы конструктивного общения.

46. Активное и пассивное слушание.

47. Коммуникативные барьеры и их преодоление.

48. Манипуляции в общении, их виды и противодействие им.

49. Межличностный конфликт. Способы разрешения конфликтов.

50. Конфликты как источник стрессов. Совершенствование коммуникативных навыков в конфликте.

51. Коммуникации в команде.

52. Жизненный путь личности и саморазвитие.

53. Внешний вид делового мужчины. Внешний вид деловой женщины.

Деловая переписка.

54. Имидж руководителя. Кодекс работников государственных и муниципальных служб России. Кодекс работников государственных и муниципальных служб в разных странах.

55. Коммуникативная стратегия руководителя и ее влияние на культуру управления

56. Конфликты в профессиональной деятельности. Способы разрешения.

57. Корпоративная культура организации.

58. Корпоративная этика чиновников. Истоки этого явления и социальные последствия.

59. Культура деловых споров в бизнес – коммуникациях

60. Международный кодекс рекламной практики.