

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю
Декан факультета
социологии и управления



П.Е. Кричинский
«28» июня 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Уровень основной профессиональной образовательной программы

бакалавриат

Направление подготовки **39.03.01 Социология**

Направленность (профиль) подготовки **Социология**

Форма обучения **очная**

Сроки освоения ОПОП **нормативный - 4 года**

Факультет **социологии и управления**

Кафедра **социологии**

Рязань, 2017

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Культура делового общения» является возможность раскрыть теоретические и прикладные вопросы культуры делового общения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Дисциплина «Культура делового общения» относится к вариативной части Блока 1.

2.2. Для изучения дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- История социологии;
- История мировых цивилизаций;
- Философия.

2.3. Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

- Социология социальной сферы;
- Основы прогнозирования и моделирования.

2.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть (навыками)
1	2	3	4	5	6
1.	ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<ul style="list-style-type: none"> - особенности делового общения - принципы создания устного публичного выступления информативного и воздействующего характера 	<ul style="list-style-type: none"> - свободно ориентироваться в полученной информации - ориентироваться в различных речевых ситуациях, адекватно реализуя свои коммуникативные намерения 	<ul style="list-style-type: none"> - техникой речи - жанрами устного делового общения (беседа, телефонный разговор, деловое совещание, переговоры, презентации)
2.	ОК-6	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<ul style="list-style-type: none"> - виды делового общения - особенности официально-делового стиля общения и его разновидностей - особенности устной и письменной речи в сфере делового общения 	<ul style="list-style-type: none"> - анализировать, обобщать, критически воспринимать текстовую информацию в учебно-профессиональной, научной и официально-деловой сферах общения - создавать и редактировать тексты профессионального и официально-делового назначения в соответствии с современными нормами 	<ul style="list-style-type: none"> - владеть культурой делового общения, различных его видов - способами создания речевого и неречевого портрета оратора
3.	ПК-6	способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы этики, профессиональной и деловой этики, делового этикета - основные виды служебной документации 	<ul style="list-style-type: none"> - оформления деловой документации - логически верно, аргументировано, ясно и точно строить деловую, научную и публицистическую речь 	<ul style="list-style-type: none"> - жанрами речевого этикета в повседневном обиходе, принятыми в других странах (приветствие, прощание, просьба, благодарность, извинение и др.) - навыками формирования привлекательного имиджа

2.5 Карта компетенций дисциплины

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ					
Цель дисциплины		возможность раскрыть теоретические и прикладные вопросы культуры делового общения			
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции:					
Общекультурные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности делового общения - принципы создания устного публичного выступления информативного и воздействующего характера <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - свободно ориентироваться в полученной информации - ориентироваться в различных речевых ситуациях, адекватно реализуя свои коммуникативные намерения <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - техникой речи - жанрами устного делового общения (беседа, телефонный разговор, деловое совещание, переговоры, презентации) 	Лекции, самостоятельная работа, практические занятия, анализ первоисточников	Презентация, case-study, реферат, тест, зачет	<p>ПОРОГОВЫЙ Знания в рамках обозначенных в программе дидактических единиц</p> <p>ПОВЫШЕННЫЙ Привлечение дополнительного фактического материала; успешное выполнение заданий аналитического характера</p>

ОК-6	<p>способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>Знать - виды делового общения особенности официально-делового стиля общения и его разновидностей - особенности устной и письменной речи в сфере делового общения Уметь - анализировать, обобщать, критически воспринимать текстовую информацию в учебно-профессиональной, научной и официально-деловой сферах общения - создавать и редактировать тексты профессионального и официально-делового назначения в соответствии с современными нормами Владеть - владеть культурой делового общения, различных его видов - способами создания речевого и неречевого портрета оратора</p>	<p>Лекции, самостоятельная работа, практические занятия, анализ первоисточников</p>	<p>Презентации, case-study, реферат тест, зачет</p>	<p>ПОРОГОВЫЙ Знания в рамках обозначенных в программе дидактических единиц</p> <p>ПОВЫШЕННЫЙ Привлечение дополнительного фактического материала; успешное выполнение заданий аналитического характера</p>
ПК-6	<p>способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность</p>	<p>Знать - теоретические основы этики, профессиональной и деловой этики, делового этикета - основные виды служебной документации Уметь - оформления деловой документации - логически верно, аргументировано, ясно и точно строить деловую, научную и публицистическую речь</p>	<p>Лекции, самостоятельная работа, практические занятия, анализ первоисточников</p>	<p>Презентации, case-study, реферат тест, зачет</p>	<p>ПОРОГОВЫЙ Знания в рамках обозначенных в программе дидактических единиц</p> <p>ПОВЫШЕННЫЙ Привлечение дополнительного фактического материала; успешное выполнение заданий аналитического характера</p>

		Владеть - жанрами речевого этикета в повседневном обиходе, принятыми в других странах (приветствие, прощание, просьба, благодарность, извинение и др.) - навыками формирования привлекательного имиджа			
--	--	---	--	--	--

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		№ 5	№ 6	№ 7	№ 8
		часов	часов	часов	часов
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	54			54	
В том числе:					
Лекции (Л)	18			18	
Практические занятия (ПЗ), семинары (С)	36			36	
Лабораторные работы (ЛР)					
2. Самостоятельная работа студента (всего)	54			54	
В том числе					
<i>СРС в семестре:</i>	54			54	
Курсовая работа	КП				
	КР				
Другие виды СРС:	54			54	
Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям	34			34	
Выполнение индивидуальных домашних заданий	20			20	
<i>СРС в период сессии</i>					
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),	3		3	
	экзамен (Э)				
ИТОГО: общая трудоемкость	часов	108		108	
	зач. ед.	3		3	

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
7	1	РАЗДЕЛ 1: Деловое общение	<p>Речевая коммуникация. Структура речевой коммуникации. Речевые ситуации. Коммуникативные намерения. Социальные и ситуативные роли коммуникантов. Механизмы и принципы общения. Понимание и непонимание.</p> <p>Особенности и виды делового общения. Понятие коммуникативной культуры. Виды делового общения. Стили общения. Формы делового общения. Технологии и микротехники общения. Речевые тактики.</p> <p>Технология общения. Речевая культура делового разговора. Коммуникативные качества деловой речи: правильность, точность, логичность, чистота, доступность. Нормы русского литературного языка: орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические. Употребление в речи многозначных слов, синонимов, паронимов. Употребление в речи заимствованных слов, терминов, профессионализмов. Избыточность речи. Канцеляризм и штампы в речи. Риторические приемы деловой речи. Техника речи.</p> <p>Виды и формы делового общения. Деловые беседы. Виды деловых бесед. Структура деловой беседы. Деловое совещание. Виды деловых совещаний. Дискуссия. Телефонный разговор. Деловые переговоры. Подготовка переговоров. Порядок ведения переговорного процесса. Стратегия и тактика переговоров.</p>
7	2	РАЗДЕЛ 2: Этика и этикет делового общения.	<p>Принципы этики деловых отношений. Взаимное доверие как основа деловой этики. Кодексы делового поведения. Этикет делового человека.</p> <p>Невербальные формы общения. Мимика. Жесты. Запахи. Дресс код.</p> <p>Служебная документация. Документы для внутреннего пользования. Реквизиты. Основные виды управленческих документов. Документы для внешнего пользования. Виды деловых писем.</p>

2.2. Разделы дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			Л	ЛР	ПЗ/С	СРС	всего	
7	1	РАЗДЕЛ 1: Деловое общение	10	-	18	28	56	1–9 неделя презентации, case- study, реферат тест
7	2	РАЗДЕЛ 2: Этика и этикет делового общения.	8	-	18	26	52	10–18 неделя презентации, case-study, реферат тест
		<i>Разделы дисциплины №1-№2</i>				54	108	ПрАт
		ИТОГО за семестр	18		36	54	108	Зачет

2.3. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

2.4. Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены.

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

№ семестр	№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Виды СРС	Всего часов
7	1	РАЗДЕЛ 1: Деловое общение	Подготовка к семинарам (работа с конспектом лекций)	4
			Подготовка к семинарам (работа с конспектом источников)	4
			Выполнение групповых заданий	4
			Выполнение индивидуальных заданий	4
			Подготовка презентаций	4
			Подготовка к тестированию	4
			Решение задач	4
		Всего:	28	
7	2	РАЗДЕЛ 2: Этика и этикет делового общения.	Подготовка к семинарам (работа с конспектом лекций)	4
			Подготовка к семинарам (работа с конспектом источников)	4
			Выполнение групповых заданий	3
			Выполнение индивидуальных заданий	3
			Подготовка презентаций	4

		Подготовка к тестированию	4
		Решение задач	4
		Всего:	26
	<i>ИТОГО в семестре:</i>		54

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа, наряду с лекционным курсом и практическими занятиями, является неотъемлемой частью изучения курса «Культура делового общения».

Приступая к изучению дисциплины, студенты должны ознакомиться с учебной программой, учебной, научной и методической литературой, имеющейся в библиотеке, получить в библиотеке рекомендованные учебники и учебно-методические пособия, завести тетради для конспектирования лекций и практических занятий.

В ходе самостоятельной работы изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, научные статьи и материалы социологических исследований. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю.

При подготовке к зачету повторять пройденный материал в строгом соответствии с учебной программой, примерным перечнем учебных вопросов, выносящихся на зачет и содержащихся в данной программе. Использовать конспект лекций и литературу, рекомендованную преподавателем. Обратит особое внимание на темы учебных занятий, пропущенных студентом по разным причинам. При необходимости обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Для оптимизации организации и повышения качества обучения по дисциплине «Культура делового общения» студентам рекомендуется руководствоваться следующими методическими рекомендациями, имеющимися на официальном сайте:

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов, обучающихся по направлению подготовки «Социология» – Рязань, 2016 г. - 32 с.

2. Страхов В.В., Горохова Е.Н., Кременецкая. Формы организации учебного процесса в вузе // <http://www.rsu.edu.ru/official/methodical/methodological-support>

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (см. Фонд оценочных средств)

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по дисциплине
Рейтинговая система в Университете не используется.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

Наименование издания (автор, название, выходные данные*: место издания, издательство, год издания; ГРИФ)	Количество экземпляров
Колесникова, Н.Л. Деловое общение [Текст] = Business Communication : учебное пособие / Н. Л. Колесникова. - 10-е изд., стер. - Москва : Флинта: Наука, 2015. - 152 с.	18
Деловое общение. Деловой этикет [Текст] : учебное пособие / сост. И. Н. Кузнецов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 431 с.	34

5.2. Дополнительная литература

Чудинов, А.П. Деловое общение [Текст] : учебное пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - 3-е изд., стер. - Москва : Флинта: Наука, 2016. - 192 с.	5
Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи [Текст] : учебное пособие / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - 5-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2016. - 480 с.	1
Самохина, Т.С. Эффективное деловое общение в контексте разных культур и обстоятельств [Текст] : учебное пособие по профессиональной межкультурной коммуникации / Т. С. Самохина. - М. : Р.Валент, 2005. - 216 с.	1
Кузьмин, Э.Л. Дипломатическое и деловое общение: правила игры [Текст] / Э. Л. Кузьмин. - М. : НОРМА, 2005. - 304 с.	2
Титова, Л.Г. Деловое общение [Текст] : учебное пособие / Л. Г. Титова. - М. : ЮНИТИ, 2006. - 471 с.	10
Травин, В. В. Деловое общение [Текст] : учебно-практическое пособие. Модуль 2 / В. В. Травин, М. И. Магура, М. Б. Курбатова. - 2-е изд. - Москва : Дело, 2006. - 96 с.	10
Солякин, А. В. Деловое общение [Текст] : конспект лекций / А. В. Солякин, Н. А. Богатырева. - М. : Приор-издат, 2005. - 144 с.	10
Колтунова, М. В. Язык и деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет [Текст] : учебное пособие / М. В. Колтунова. - М. : Экономическая литература, 2002. - 288 с.	4

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

- Академия Google – новая поисковая система, разработанная специально для студентов, ученых и исследователей, предназначена для поиска информации

в онлайн-овых академических журналах и материалах, прошедших экспертную оценку;

- РИБК – портал «Российского информационно-библиотечного консорциума» предоставляет возможность расширенного поиска библиографических данных и полнотекстовых ресурсов в электронных каталогах пяти крупнейших библиотек России;
- SCIRUS – поисковая система, нацеленная на поиск исключительно научной информации, позволяет находить информацию в научных журналах, персональных страницах ученых, университетов и исследовательских центров.
- *Электронные библиотеки открытого доступа:*
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам – это информационная система, которая предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования.
- Ассоциация исследователей российского общества (АИРО-XXI) – автономная некоммерческая организация «НИЦ Ассоциация исследователей российского общества-XXI» создана в 1991 г. рядом ведущих российских исследователей. Совместные проекты реализуются совместно с институтами РАН, МГУ, РГГУ, РУДН, Уральским государственным университетом и другими. На сайте представлены исторические и политологические исследования.
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU и др.
- Электронно-библиотечная система «BOOK.ru»
- ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины:

1. Институт этнологии и антропологии РАН (ИЭА РАН) [Электронный ресурс] // <http://www.iea.ras.ru/>
2. Библиотека по культурологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.countries.ru/library.htm>
5. Библиотека Гумер [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Culture/INDEX_CULTUR.php
7. Единый образовательные портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://window.edu.ru/window/catalog?p_rid=3965
8. «Книгафонд» – электронная библиотечная система [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/>
9. Журнал социологии и социальной антропологии URL <http://www.soc.pu.ru/publications/jssa/>. (дата обращения: 20.03.2016)

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: лекционные аудитории, оснащенные видеопроеционным оборудованием, средствами звуковоспроизведения и экраном, оборудованные учебной мебелью; библиотека, имеющая учебные места для студентов, оснащенные компьютерной техникой с доступом к базам данных и сети Интернет; компьютерный класс.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: Видеопроектор, ноутбук, переносной экран. В компьютерном классе должны быть установлены средства MS Office __: Word, Excel, PowerPoint и др.

6.3. Требования к специализированному оборудованию: отсутствуют.

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ *(Заполняется только для стандарта ФГОС ВПО)*

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия (семинар)	Подготовка к каждому практическому занятию должна начинаться с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту можно самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме семинара и по возможности подготовить по нему презентацию. Если предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). При подготовки к семинарским занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.), прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной

	теме и др.
Индивидуальные задания (защита /презентация выполненной работы)	Тема доклада (задания) должна соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными. Для подготовки презентации рекомендуется использовать: Microsoft PowerPoint. Четко сформулировать цель презентации. Определить ключевые моменты в содержании текста и выделить их. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключении, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Готовясь к зачету, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

- чтение лекций с использованием слайд-презентаций, графических объектов, видео- аудио- материалов (через Интернет);
- распространение домашнего задания, его проверка и консультирование посредством электронной почты;
- применение средств мультимедиа в образовательном процессе (презентации, видео);
- консультирования обучающихся и интерактивное общение в любое время и в любой точке пространства посредством сети Интернет (соцсеть «ВКонтакте»).

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса

Требования к программному обеспечению учебного процесса отсутствуют.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
1	Деловое общение	ОК-5, ОК-6, ПК-6	Зачет
2	Этика и этикет делового общения.		

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	знать	
		- особенности делового общения	ОК5 31
		- принципы создания устного публичного выступления информативного и воздействующего характера	ОК5 32
		уметь	
		- свободно ориентироваться в полученной информации	ОК5 У1
		- ориентироваться в различных речевых ситуациях, адекватно реализуя свои коммуникативные намерения	ОК5 У2
		владеть	
- техникой речи	ОК5 В1		

		- жанрами устного делового общения (беседа, телефонный разговор, деловое совещание, переговоры, презентации)	ОК5 В2
ОК-6	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	знать	
		- виды делового общения особенности официально-делового стиля общения и его разновидностей	ОК-6 З1
		- особенности устной и письменной речи в сфере делового общения	ОК-6 З2
		уметь	
		- анализировать, обобщать, критически воспринимать текстовую информацию в учебно-профессиональной, научной и официально-деловой сферах общения	ОК-6 У1
		- создавать и редактировать тексты профессионального и официально-делового назначения в соответствии с современными нормами	ОК-6 У1
		владеть	
		- владеть культурой делового общения, различных его видов	ОК 6 В1
- способами создания речевого и неречевого портрета оратора	ОК 6 В2		
ПК-6	способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность	знать	
		- теоретические основы этики, профессиональной и деловой этики, делового этикета	ПК-6 З1
		- основные виды служебной документации	ПК-6 З2
		уметь	
		- оформления деловой документации	ПК-6 У1
		- логически верно, аргументировано, ясно и точно строить деловую, научную и публицистическую речь	ПК-6 У2
		владеть	

		- жанрами речевого этикета в повседневном обиходе, принятыми в других странах (приветствие, прощание, просьба, благодарность, извинение и др.)	ПК-6 В1
		- навыками формирования привлекательного имиджа	ПК-6 В2

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЕТ)

№	Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1.	Речевая коммуникация.	ОК5 31, ОК5 32, ОК5 У1, ОК5 У2, ОК5 В1, ОК5 В2, ОК-6 31, ОК-6 32, ОК-6 У1, ОК 6 В1, ОК 6 В2, ПК-2 31, ПК-6 32, ПК-6 У1, ПК-6 У2, ПК-6 В1, ПК-6 В2
2.	Структура речевой коммуникации.	ОК5 31, ОК5 32, ОК5 У1, ОК5 У2, ОК5 В1, ОК5 В2, ОК-6 31, ОК-6 32, ОК-6 У1, ОК 6 В1, ОК 6 В2
3.	Коммуникативные намерения.	ПК-6 31, ПК-6 32, ПК-6 У1, ПК-6 У2, ПК-6 В1, ПК-6 В2
4.	Социальные и ситуативные роли коммуникантов.	ОК5 31, ОК5 32, ОК5 У1, ОК5 У2, ОК5 В1, ОК5 В2, ОК-6 31, ОК-6 32, ОК-6 У1, ОК 6 В1, ОК 6 В2
5.	Механизмы и принципы общения.	ПК-6 31, ПК-6 32, ПК-6 У1, ПК-6 У2, ПК-6 В1, ПК-6 В2
6.	Понимание и непонимание в общении.	ОК5 31, ОК5 32, ОК5 У1, ОК5 У2, ОК5 В1, ОК5 В2, ОК-6 31, ОК-6 32, ОК-6 У1, ОК 6 В1, ОК 6 В2
7.	Особенности делового общения.	ПК-6 31, ПК-6 32, ПК-6 У1, ПК-6 У2, ПК-6 В1, ПК-6 В2
8.	Виды и формы делового общения.	ОК5 31, ОК5 32, ОК5 У1, ОК5 У2, ОК5 В1, ОК5 В2, ОК-6 31, ОК-6 32, ОК-6 У1, ОК 6 В1, ОК 6 В2
9.	Стили общения.	ПК-6 31, ПК-6 32, ПК-6 У1, ПК-6 У2, ПК-6 В1, ПК-

		6 В2
10.	Технологии и микротехники общения.	ОК5 31, ОК5 32, ОК5 У1, ОК5 У2, ОК5 В1, ОК5 В2, ОК-6 31, ОК-6 32, ОК-6 У1, ОК 6 В1, ОК 6 В2
11.	Речевая культура делового разговора.	ОК5 31, ОК5 32, ОК5 У1, ОК5 У2, ОК5 В1, ОК5 В2, ОК-6 31, ОК-6 32, ОК-6 У1, ОК 6 В1, ОК 6 В2
12.	Коммуникативные качества деловой речи: правильность, точность, логичность, чистота, доступность.	ПК-6 31, ПК-6 32, ПК-6 У1, ПК-6 У2, ПК-6 В1, ПК-6 В2
13.	Нормы русского литературного языка: орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические.	ПК-6 31, ПК-6 32, ПК-6 У1, ПК-6 У2, ПК-6 В1, ПК-6 В2
14.	Риторические приемы деловой речи.	ОК5 31, ОК5 32, ОК5 У1, ОК5 У2, ОК5 В1, ОК5 В2, ОК-6 31, ОК-6 32, ОК-6 У1, ОК 6 В1, ОК 6 В2
15.	Техника речи.	ПК-6 31, ПК-6 32, ПК-6 У1, ПК-6 У2, ПК-6 В1, ПК-6 В2
16.	Этика делового общения.	ОК5 31, ОК5 32, ОК5 У1, ОК5 У2, ОК5 В1, ОК5 В2, ОК-6 31, ОК-6 32, ОК-6 У1, ОК 6 В1, ОК 6 В2
17.	Этикет делового общения	ОК5 31, ОК5 32, ОК5 У1, ОК5 У2, ОК5 В1, ОК5 В2, ОК-6 31, ОК-6 32, ОК-6 У1, ОК 6 В1, ОК 6 В2
18.	Деловые беседы.	ПК-6 31, ПК-6 32, ПК-6 У1, ПК-6 У2, ПК-6 В1, ПК-6 В2
19.	Деловое совещание.	ОК5 31, ОК5 32, ОК5 У1, ОК5 У2, ОК5 В1, ОК5 В2, ОК-6 31, ОК-6 32, ОК-6 У1, ОК 6 В1, ОК 6 В2
20.	Телефонный разговор.	ПК-6 31, ПК-6 32, ПК-6 У1, ПК-6 У2, ПК-6 В1, ПК-6 В2
21.	Деловые переговоры.	ПК-6 31, ПК-6 32, ПК-6 У1, ПК-6 У2, ПК-6 В1, ПК-6 В2
22.	Служебная документация.	ПК-6 31, ПК-6 32, ПК-6 У1, ПК-6 У2, ПК-6 В1, ПК-6 В2
23.	Документы для внутреннего пользования.	ПК-6 31, ПК-6 32, ПК-6 У1, ПК-6 У2, ПК-6 В1, ПК-6 В2
24.	Документы для внешнего пользования.	ПК-6 31, ПК-6 32, ПК-6

		У1, ПК-6 У2, ПК-6 В1, ПК-6 В2
25.	Виды деловых писем.	ПК-6 31, ПК-6 32, ПК-6 У1, ПК-6 У2, ПК-6 В1, ПК-6 В2

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкалы оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено».

В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине «Культура делового общения» (Таблица 2.5 рабочей программы дисциплины).

«зачтено» – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«зачтено» - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«зачтено» - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«не зачтено» - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.