

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

« 25 » мая 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

Деловое общение
(наименование дисциплины)

Направление подготовки

18.03.01 Химическая технология
(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль)

Технология неорганических, органических соединений
и переработки полимеров

Квалификация выпускника
Бакалавр

Разработчик _____
(подпись)

23.05.2023 г.
(дата)

Чурилина Е.В.
(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой ТОСППИБ
(наименование кафедры, являющейся ответственной за данное направление подготовки,
профиль)

(подпись)

23.05.23
(дата)

Карманова О.В.
(Ф.И.О.)

1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловое общение» является: развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины: изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса делового общения; обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе управленческой деятельности; формирование навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров)

Задачи дисциплины заключаются в выработке у обучающегося компетенций для решения следующих профессиональных задач:

- составление технической документации (графиков работ, инструкций, планов, смет, заявок на материалы и оборудование), а также составление отчетности по утвержденным формам;

- организация работы коллектива в условиях действующего производства.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть
1	ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	сущность и структуру коммуникации в производственной деятельности	осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на русском языке	навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на русском языке.
2	ПК-21	готовностью разрабатывать проекты в составе авторского коллектива		выбирать стратегию делового общения; ставить и решать принципиально новые задачи в практической деятельности.	

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы ВО

Дисциплина «Деловое общение» входит в вариативную часть цикла дисциплин (факультатив ФТД.В.02). Дисциплина изучается на 4 курсе.

Дисциплина факультатива базируется на знаниях, умениях и компетенциях, сформированных при изучении дисциплин: «Социология», «Психология», «Введение в химическую технологию».

Дисциплина «Деловое общение» является предшествующей для освоения дисциплин: «Производственная практика, преддипломная практика».

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет **2** зачетные единицы.

Виды учебной работы	Всего часов акад.	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		7 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа, в том числе аудиторные занятия:	30,85	30,85
Лекции	15	15
в том числе в форме практической подготовки	-	-
Практические занятия (ПЗ)	15	15
в том числе в форме практической подготовки	15	15
Консультации текущие	0,75	0,75
Виды аттестации (зачет)	0,1	0,1
Самостоятельная работа:	41,15	41,15
Проработка материала по учебникам к практическим занятиям	21,15	21,15
Проработка материала по конспекту лекций	10	10
Подготовка реферата	10	10

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

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Трудоемкость, ак. час
1	<i>Психологические основы делового общения в профессиональной деятельности</i>	Роль и место делового общения в профессиональной деятельности. Основные понятия теории общения.. Психологическая структура личности (способности, темперамент, характер, эмоции, воля, мотивация и социальные установки). Психологические процессы и состояния. Значение имиджа в деловой сфере. Модели имиджа. Компоненты имиджа делового человека.	29,15
2	<i>Осуществление делового общения</i>	Функции делового общения. Коммуникация как форма управления организацией. Виды коммуникаций в организациях.	42

		Коммуникативные барьеры. Эффективность коммуникации.	
3	<i>Консультации текущие</i>		0,75
4	<i>Зачет</i>		0,1

5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. час	ПЗ, ак.час	СРО, ак.час
1	<i>Психологические основы делового общения в профессиональной деятельности</i>	7	7	15,15
2	<i>Осуществление делового общения</i>	8	8	26

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, ак. час
1	<i>Психологические основы делового общения в профессиональной деятельности</i>	Деловые отношения и имидж их участников	1
		Подготовка и установление деловых контактов	2
		Интерпретация невербальной информации в деловом общении	2
		Речевое поведение в деловом общении	2
2	<i>Осуществление делового общения</i>	Формы делового общения. Диалог.	1
		Формы делового общения. Монолог	1
		Конфликты и их разрешение в деловом общении	3
		Этика и этикет делового человека	3

5.2.2. Лабораторные занятия – не предусмотрены

5.2.3 Практические занятия (семинары)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ак.час
1	<i>Психологические основы делового общения в профессиональной деятельности</i>	Подготовка и установление деловых контактов Общие правила подготовки деловой встречи. Методы познания личности партнера. Начало деловой встречи.	1
		Интерпретация невербальной информации в деловом общении Информативное значение поз, жестов, мимики, взгляда. Проксемические и паралингвистические особенности общения в различных ситуациях. Индивидуальные и этнические особенности невербального общения в деловой сфере.	2
		Технология делового общения Техника постановки вопросов. Техника аргументации. Техника слушания. Способы активации мышления	4
2	<i>Осуществление делового общения</i>	Беседа в деловом общении, ее функции и структура. Этапы деловой беседы и их реализация. Переговоры как разновидность деловой беседы. Организация переговорного	2

	процесса.	
	Конфликтные ситуации в деловом общении Понятие конфликтной ситуации в деловом общении. Методы разрешения конфликтов	4
	Этические проблемы деловых отношений. Приемы делового и управленческого общения, соблюдение этических норм поведения в профессиональной деятельности.	2

5.2.4. Самостоятельная работа обучающегося (СРО)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, ак. час
1	<i>Психологические основы делового общения в профессиональной деятельности</i>	Проработка материалов по конспекту лекций; Подготовка по учебным пособиям к практическим занятиям.	15,15
2	<i>Осуществление делового общения</i>	Проработка материалов по конспекту лекций; Подготовка по учебным пособиям к практическим занятиям; Подготовка реферата.	26

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература

1. Попова, Т. В. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Т. В. Попова. — Пермь : ПГАТУ, 2020. — 96 с. — ISBN 978-5-94279-497-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/156711>

2. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: –

URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>

6.2. Дополнительная литература:

3. Колосов, В. А. Технологии делового общения : учебно-методическое пособие / В. А. Колосов. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2010. — 47 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145316>.

4. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения [Текст] : учебник для бакалавров, для студ. вузов (гриф МО) / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под ред. Г. В. Бороздиной. - М. : Юрайт, 2013. - 463 с.

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

отсутствует

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный	https://www.edu.ru/

портал	
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsu.ru/

6.5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Освоение закрепленных за дисциплиной компетенций осуществляется посредством изучения теоретического материала на лекциях, выполнения лабораторных работ. Учебно-методический комплекс дисциплины размещен в Электронной информационно-образовательной среде ВГУИТ <http://education.vsu.ru/course/view.php?id=859>.

2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин (модулей) в ФГБОУ ВО ВГУИТ [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся на всех уровнях высшего образования / М. М. Данылиев, Р. Н. Плотникова; ВГУИТ, Учебно-методическое управление. - Воронеж : ВГУИТ, 2016. – Режим доступа : <http://biblos.vsu.ru/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/100813>. - Загл. с экрана

6.6 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ».

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – *н-р*, ОС Windows, ОС ALT Linux.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Необходимый для реализации образовательной программы перечень материально-технического обеспечения включает:

- лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций; средствами звуковоспроизведения; экраном; имеющие выход в Интернет);
- помещения для проведения семинарских, лабораторных и практических занятий (оборудованные учебной мебелью);
- ресурсный центр (имеющую рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет);

- компьютерные классы.

Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адресу <http://education.vsu.ru>.

Для проведения лекционных, практических, лабораторных занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в распоряжении кафедры имеется:

Учебная аудитория № 6-13 для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	- комплект мебели для учебного процесса на 42 места - проектор BenQ MP-512; - экран ScreenMedia MW213*213 настенный; - ПК PET Pentium3 2048Mb/500G/DVDRW	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
--	---	--

Аудитория для самостоятельной работы студентов

Учебная аудитория № 6-29 для самостоятельной работы студентов	- ПК PET Pentium Celeron 3.0 МГц /2048Mb/500G/DVDRW – 6 шт - стол компьютерный – 6 шт - стул – 6 шт	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
---	--	--

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

8.1 **Оценочные материалы (ОМ)** для дисциплины (модуля) включают:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

8.2 Для каждого результата обучения по дисциплине (модулю) определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины в виде приложения.**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

ПРИЛОЖЕНИЕ
к рабочей программе

1. Организационно-методические данные дисциплины для заочной формы обучения

1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетные единицы

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		6 семестр
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	72	72
Контактная работа в т. ч. аудиторные занятия:	10,7	10,7
Лекции	4	4
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Практические занятия	6	4
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	6	4
Консультации текущие	0,6	0,3
Вид аттестации (зачет)	0,1	0,1
Самостоятельная работа:	57,4	57,4
Проработка материалов по лекциям, учебникам, учебным пособиям	47,4	47,4
Подготовка к практическим занятиям	10	10
Подготовка к экзамену (контроль)	3,9	3,9

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть
1	ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	сущность и структуру коммуникации в производственной деятельности	осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на русском языке	навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на русском языке.
2	ПК-21	готовностью разрабатывать проекты в составе авторского коллектива		выбирать стратегию делового общения; ставить и решать принципиально новые задачи в практической деятельности.	

2. Паспорт оценочных материалов по дисциплине

№ п/п	Разделы дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные материалы		Технология/процедура оценивания (способ контроля)
			наименование	№№ заданий	
1	<i>Психологические основы делового общения в профессиональной деятельности</i>	ОК-5	Собеседование (зачет)	59-86	<i>Проверка преподавателем</i> Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
		ОК-5	Тестовые вопросы	1-20	<i>Проверка преподавателем</i> Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.

		ОК-5	Реферат	21-42	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
2	<i>Осуществление делового общения</i>	ПК-21	Реферат	43-58	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»

3.1 Тесты (тестовые задания)

ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

1. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:

- а) убеждение
- б) заражение
- в) подражание
- г) мода

2. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:

- а) атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

3. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:

- а) внушение
- б) убеждение
- в) заражение
- г) подражание

4. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) стереотипия
- г) аттракция

5. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:

- а) общение
- б) потребность
- в) деятельность
- г) активность

6. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:

- а) языковой, эмоциональный, национальный
- б) информационный, структурный
- в) логический, фонетический, семантический
- г) недоверие, агрессивность

7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:

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

- г) компромисс
8. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:
- а) каузальная атрибуция
 - б) идентификация
 - в) эмпатия
 - г) рефлексия
9. К невербальным средствам общения относятся:
- а) речевые интерпретации
 - б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
 - в) устные и письменные средства
 - г) эмоциональные переживания
10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:
- а) информационный
 - б) личностный
 - в) диалогический
 - г) фатический (конвенциональный)
11. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):
- а) невербальная, вербальная
 - б) диалогическая, монологическая, полилогическая
 - в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная
 - г) авторитарная, демократическая, либеральная
12. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:
- а) конкуренция
 - б) приспособление
 - в) компромисс
 - г) сотрудничество
13. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:
- а) диалогический
 - б) личностный
 - в) фатический (конвенциональный) г) информационный
14. Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения — это ... стиль:
- а) ритуальный
 - б) конформистский
 - в) альтруистический
 - г) манипулятивный
15. Социальная перцепция включает в себя:
- а) осознание поведения окружающих людей
 - б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие
 - в) восприятие окружающей среды и себя
16. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов:
- А) Межгрупповой конфликт; Б) Межличностный конфликт; В) Внутригрупповой конфликт Г) Внутриличностный конфликт
17. Назовите термин, характеризующий процесс сознательного воздержания от применения силы в конфликтной ситуации:
- А) Соглашение Б) Мораторий; В) Договор

18. Укажите, какую тактику поведения необходимо применять, если решение конфликта важнее для партнера, а не для Вас:

А) Компромисс; Б) Конфронтация; В) Приспособление; Г) Сотрудничество

19. Назовите термин, характеризующий окончание конфликта по любым причинам:

А) Затихание Б) Завершение
В) Разрешение Г) Ликвидация

20. Назовите процесс, в ходе которого в отношениях сторон происходит смена объекта конфликта:

А) перерастание в другой конфликт
Б) Появление еще одной зоны конфликта
С) Расширение конфликта
Г) Возникновение конфликтного поля

3.2 Реферат

ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Психологические основы делового общения

Примерные темы реферата

21. Виды общения.
22. Классификация психотипов личности в деловом общении.
23. Характеристика приемов эффективного слушания.
24. Характеристика психологических приемов влияния на собеседника.
25. Управление вниманием в процессе делового общения.
26. Интерактивная сторона общения.
27. Механизмы воздействия в процессе общения.
28. Барьеры непонимания в процессе общения.
29. Механизмы познания другого человека.
30. Манипуляции в деловом общении и приемы психологической защиты.
31. Деловая этика, этикет и культура в сфере делового общения.
32. Сравнительная характеристика средств общения.
33. Стратегии поведения в конфликте.
34. Особенности деловой переписки.
35. Формы делового общения.
36. Деловая беседа и ее этапы.
37. Особенности деловых совещаний.
38. Особенности собеседования
39. Основные принципы ведения переговоров.
40. Особенности публичных выступлений.
41. Роль и место презентации в деловом общении.
42. Использование современных компьютерных программ при подготовке презентации.

Осуществление делового общения в профессиональной деятельности *ПК-21 готовностью разрабатывать проекты в составе авторского коллектива*

Примерный перечень тем реферата

43. Особенности общения по телефону. Этикет телефонного разговора.
44. Совещание как разновидность делового общения.
45. Речевой этикет в деловом общении.
46. Особенности общения с клиентами, прием посетителей как жанры делового общения.
47. Использование технических средств в коммуникации.
48. Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой.
49. Поздравительная речь в неофициальном и деловом общении.
50. Национальные особенности невербального поведения участников общения.
51. Барьеры и ошибки в общении: их причины и пути преодоления.
52. Особенности делового поведения с иностранными партнерами.
53. Психологическая культура делового разговора.
54. Невербальные средства повышения делового статуса.
55. Имидж предпринимателя.
56. Национальные стили ведения переговоров.
57. Деловая переписка с иностранными фирмами.
58. Как сделать свою речь убедительной.

Критерии оценки реферата

Оценка «отлично» выставляется студенту, если тема раскрыта полностью, сообщение логично, использованы данные новых исследований, студент представил пояснительную записку в объеме не менее 20 стр. формата А4, оформление отвечает требованиям, подготовил презентацию к защите творческого проекта, студент свободно ориентируется в представляемом материале, логично и аргументировано отвечает на вопросы по теме, допустил не более 1 ошибки в ответе.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если тема в основном раскрыта, имеются логические погрешности, материал собран из учебников и общеизвестных источников, представил пояснительную записку в объеме не менее 20 стр. формата А4, подготовил презентацию к защите творческого проекта, оформление отвечает требованиям, имеются незначительные замечания по тексту и оформлению работы, студент ответил на все вопросы, допустил не более 3 ошибок в ответе.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если подобран материал по теме, но нарушена логика изложения, представил пояснительную записку в объеме не менее 20 стр. формата А4, подготовил презентацию к защите творческого проекта, имеются значительные замечания по тексту и оформлению работы, ответил не на все вопросы, допустил не более 5 ошибок в ответе.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если материал напрямую не связан с темой, логика сообщения нарушена, представил пояснительную записку в объеме не менее 20 стр. формата А4, подготовил презентацию к защите творческого проекта, оформление не отвечает требованиям, не ответил на все вопросы, имеются значительные замечания по тексту и оформлению работы.

3.3 Собеседование (вопросы для зачета)

ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

59. Понятие о деловых отношениях.
60. Принципы делового общения.

61. Общие правила подготовки и организации деловой встречи.
62. Построение образа партнера по общению.
63. Установление взаимоотношений в начале деловой встречи.
64. Индикаторы речевого поведения.
65. Технологии передачи информации.
66. Технологии приема информации.
67. Построение образа партнера по общению.
68. Искусство ведения переговоров.
69. Интерпретация невербальной информации в деловом общении.
70. Особенности речевого поведения партнера.
71. Методы познания личности партнера.
72. Национальные различия в деловом общении людей.
73. Самопрезентация.
74. Психологические особенности трудового коллектива
75. Психологические особенности спора, дискуссии, полемики, дебатов, прений.
76. Культура спора.
77. Психологические приемы убеждения в споре
78. Понятие о профессиональном стрессе.
79. Раздражительность в деловом общении.
80. Принцип справедливости в общении.
81. Формулирование отказа в деловом общении.
82. Функциональное значение деловых конфликтов.
83. Причины деловых конфликтов.
84. Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях.
85. Выслушивание партнера как психологический прием.
86. Техника и тактика аргументирования.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03 Положение о курсовых экзаменах и зачетах;
- П ВГУИТ 4.1.02 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости.

Для оценки знаний, умений, навыков обучающихся по дисциплине применяется рейтинговая система. Итоговая оценка по дисциплине определяется на основании определения среднеарифметического значения баллов по каждому заданию.

Зачет по дисциплине выставляется в зачетную ведомость по результатам работы в семестре после выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных рабочей программой дисциплины (с отметкой «зачтено») и получении по результатам тестирования по всем разделам дисциплины не менее 60 %.