

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
высшего образования  
**«Луганский государственный университет**  
имени Владимира Даля»

**Институт управления и государственной службы**  
**Кафедра производственного менеджмента**



УТВЕРЖДАЮ

Директор Института управления и государственной службы

Р.Г. Харьковский

09

2025 года

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности тренера»**

По направлению подготовки 49.03.02 Физическая культура для лиц с отклонениями в состоянии здоровья (адаптивная физическая культура)

Профиль «Тренерско-преподавательская деятельность в сфере образования и учебно-тренировочном процессе»

Луганск – 2025

## Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности тренера» по направлению подготовки 49.03.02 Физическая культура для лиц с отклонениями в состоянии здоровья (адаптивная физическая культура) профиль «Тренерско-преподавательская деятельность в сфере образования и учебно-тренировочном процессе» – 28с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности тренера» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 49.03.02 Физическая культура для лиц с отклонениями в состоянии здоровья (адаптивная физическая культура), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 сентября 2017 г. № 942 (с изменениями и дополнениями).

### СОСТАВИТЕЛЬ:

проф. д-р ист. наук В.И. Абакумова

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры производственного менеджмента «28» 08 2025 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой  
производственного менеджмента Абакумов А.В. Родионов

Переутверждена: «  » 20 г., протокол №   

Директор института  
управления и государственной службы Харьковский Р.Г. Харьковский

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «01» 09 2025 г., протокол № 1.

Председатель учебно-методической  
комиссии института управления  
и государственной службы Щербакова Е.В. Щербакова

## **Структура и содержание дисциплины**

### **1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе**

**Целью** изучения дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности тренера» является комплексное изучение основ деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности, овладение базовыми психологическими, речевыми и языковыми закономерностями эффективного общения в условиях профессиональной деятельности в сфере предпринимательства, экономики и финансов.

#### **Задачи:**

изучить использование информационно-коммуникационных ресурсов и технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке;

рассмотреть ведение деловой переписки и переговоров, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета;

изучить использование лексико-грамматических и стилистических ресурсов на государственном языке в зависимости от решаемой коммуникативной (в том числе профессиональной) задачи.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП ВО**

Дисциплина «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности тренера» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана по направлению подготовки 49.03.02 Физическая культура для лиц с отклонениями в состоянии здоровья (адаптивная физическая культура) профиль подготовки: «Тренерско-преподавательская деятельность в сфере образования и учебно-тренировочном процессе».

Дисциплина позволяет формировать теоретические представления о сущности общественной коммуникации; предоставление возможности ознакомления с основными элементами и средствами, основными моделями коммуникаций, новыми эффективными идеями и различными технологиями в области развития общественных связей, способами поддержки государственного управления, местного самоуправления, деловой сферы и предпринимательства.

Содержание дисциплины основывается на базе дисциплин: «Русский язык в сфере профессиональной коммуникации», «История России», «Иностранный язык». Является основой для изучения следующих дисциплин: «Управление тренировочной и соревновательной деятельностью», «Научно-методическая деятельность».

### **3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины.**

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-4. Способен осуществлять деловую	УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном(ых) языках	<b>знать:</b> основные понятия культуры речи, нормативные, коммуникативные,

коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	коммуникативно-приемлемые стили делового общения; УК-4.2. Осуществляет устную и письменную деловую коммуникацию с учетом социокультурных различий в процессе профессионального взаимодействия на государственном и иностранном(ых) языках УК-4.3. Выполняет перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный.	этические аспекты устной и письменной речи; <b>уметь:</b> использовать современный понятийный аппарат для освоения элементарных профессиональных навыков; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности; <b>владеть:</b> навыками использования языковых норм в общении; навыками речевой и профессиональной культуры в устной и письменной формах; нормами речевого поведения и общения, участия в беседе, дискуссии.
---	--	---

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
<b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>	<b>144 (4 зач. ед)</b>	<b>144 (4 зач. ед)</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>51</b>	<b>10</b>
в том числе:		
Лекции	34	6
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	17	4
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (расчетно-графические работы, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинг, компьютерные симуляции, интерактивные лекции, семинары, анализ деловых ситуаций и т.п.)	-	-
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>57</b>	<b>98</b>
Форма аттестации	экзамен	экзамен

##### 4.2. Содержание разделов дисциплины.

**Тема 1. Этика деловых коммуникаций.** Типы и виды коммуникаций. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении. Современные тенденции развития деловых коммуникаций

**Тема 2. Этикет и культура деловых коммуникаций.** Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия.

**Тема 3. Психология деловых коммуникаций.** Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения. Вербальные средства деловой коммуникации. Психотехника речи. Составляющие речевой культуры. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания.

**Тема 4. Деловые коммуникации в рабочей группе.** Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация и функции. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения.

**Тема 5. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения.** Особенности ведения деловой дискуссии. Подготовка, организация и проведение совещаний.

**Тема 6. Публичное выступление как вид деловой коммуникации.** Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления. Презентация.

**Тема 7. Деловые переговоры.** Искусство ведения деловых переговоров. Стратегии устных деловых взаимодействий.

**Тема 8. Деловые беседы и совещания.** Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты. Как противостоять давлению в деловых переговорах?

**Тема 9. Язык профессионального общения.** Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.

**Тема 10. Устные и письменные формы деловой речи.** Формат собеседования. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). Основные проблемы письменной коммуникации.

**Тема 11. Основы ораторского искусства.** Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции. Значение организационных коммуникаций в функционировании организаций.

**Тема 12. Подготовка публичного выступления.** Направления коммуникаций. Этика делового общения: сущность и специфика деловых отношений. Этические нормы и принципы. Этические проблемы деловых отношений.

**Тема 13. Лингвистические законы эффективной коммуникации.** Манипуляции в деловом общении: характеристика и правила нейтрализации. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

**Тема 14. Национальные особенности делового и профессионального общения.** Мировые культуры (моноактивные, полиактивные, реактивные) и их влияние на деловую коммуникацию. Сфера межкультурной коммуникации: макросфера и микросфера. Межкультурные различия в деловой коммуникации. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Национальный этикет делового общения.

#### **4.3. Лекции**

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная	Заочная

		<b>форма</b>	<b>форма</b>
1.	Этика деловых коммуникаций.	2	0,25
2.	Этикет и культура деловых коммуникаций.	2	0,25
3.	Психология деловых коммуникаций.	4	0,25
4.	Деловые коммуникации в рабочей группе.	2	0,25
5.	Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения.	2	0,5
6.	Публичное выступление как вид деловой коммуникации.	2	0,5
7.	Деловые переговоры.	2	0,5
8.	Деловые беседы и совещания.	2	0,5
9.	Язык профессионального общения.	2	0,5
10.	Устные и письменные формы деловой речи. Формат собеседования.	4	0,5
11.	Основы ораторского искусства.	2	0,5
12.	Подготовка публичного выступления.	4	0,5
13.	Лингвистические законы эффективной коммуникации.	2	0,5
14.	Национальные особенности делового и профессионального общения.	2	0,5
<b>Итого:</b>		<b>34</b>	<b>6</b>

#### **4.4. Практические (семинарские) занятия**

<b>№ п/п</b>	<b>Название темы</b>	<b>Объем часов</b>	
		<b>Очная форма</b>	<b>Заочная форма</b>
1.	Этика деловых коммуникаций.	1	
2.	Этикет и культура деловых коммуникаций.	1	0,5
3.	Психология деловых коммуникаций.	1	
4.	Деловые коммуникации в рабочей группе.	1	0,5
5.	Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения.	1	0,5
6.	Публичное выступление как вид деловой коммуникации.	2	0,5
7.	Деловые переговоры.	1	
8.	Деловые беседы и совещания.	1	0,5
9.	Язык профессионального общения.	1	0,5
10.	Устные и письменные формы деловой речи. Формат собеседования.	2	0,5
11.	Основы ораторского искусства.	2	
12.	Подготовка публичного выступления.	1	0,5
13.	Лингвистические законы эффективной коммуникации.	1	
14.	Национальные особенности делового и профессионального общения.	1	
<b>Итого:</b>		<b>17</b>	<b>4</b>

#### **4.5. Самостоятельная работа студентов**

<b>№ п/п</b>	<b>Название темы</b>	<b>Вид СРС</b>	<b>Объем часов</b>	
			<b>Очная форма</b>	<b>Заочная форма</b>
1.	Этика деловых коммуникаций.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников,	4	14

		написание и оформление рефератов.		
2.	Этикет и культура деловых коммуникаций.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, написание и оформление рефератов в соответствии с заданиями.	4	14
3.	Психология деловых коммуникаций.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников, написание и оформление рефератов в соответствии с заданиями. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	14
4.	Деловые коммуникации в рабочей группе.	Подготовка к практическим занятиям и к промежуточному контролю знаний и умений. Самостоятельный поиск источников научно-технической информации, изучение.	4	14
5.	Конфликты деловой коммуникации и пути их разрешения.	Подготовка реферата, в соответствии с требованиями. Работа с лекционным материалом, подготовка к практическому занятию и промежуточной аттестации	4	14
6.	Публичное выступление как вид деловой коммуникации.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации.	4	14
7.	Деловые переговоры.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников. Подготовка к устному докладу.	4	14
8.	Деловые беседы и совещания.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников. Подготовка к устному докладу.	4	14
9.	Язык профессионального общения.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников. Подготовка к устному докладу.	4	14
10	Устные и письменные формы деловой речи. Формат собеседования.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников. Подготовка к устному докладу.	4	14
11.	Основы ораторского искусства.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников. Подготовка к устному докладу.	4	14
12.	Подготовка публичного выступления.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников. Подготовка к устному докладу.	5	14
13.	Лингвистические законы эффективной коммуникации.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников. Подготовка к устному докладу.	4	14
14.	Национальные	Подготовка к практическим занятиям,	4	14

	особенности делового и профессионального общения.	самостоятельный поиск источников. Подготовка к устному докладу.		
<b>Итого:</b>			<b>57</b>	<b>98</b>

#### **4.7. Курсовые работы не предусмотрены учебным планом**

#### **5. Образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной,

диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

В учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий: доклады с презентацией, работа в творческих группах, семинар - дискуссия, коллективные лекции, метод исследовательского проекта, метод решения проблемных ситуаций, мастер-классы и встречи со специалистами в области высшего физкультурного образования и специалистами высших категорий спортивного мастерства.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

### **а) основная литература:**

1. Багана, Ж. Основы теории межкультурной коммуникации : учебное пособие / Ж. Батана, Н. И. Дзенс, Ю. Н. Мельникова. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2017. - 308 с. - ISBN 978-5-9765-2813-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1089708>

2. Барышева, А. Д. Деловая культура (культура, управление, этикет) : учебное пособие / А. Д. Барышева. — Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2025. — 173 с. — Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=464500>

3. Беспалова, Ю. М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет : учебник / Ю. М. Беспалова ; Тюменский индустриальный университет. — Москва : ФЛИНТА, 2021. — 386 с. — Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=374725>

4. Гузикова, М. О. Основы теории межкультурной коммуникации / Гузикова М.О., Фофанова П.Ю., - 2-е изд., стер. - Москва :Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 124 с.: ISBN 978-5-9765-3084-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/947296>

5. Кабашов, С. Ю. Основы деловой (служебной) письменной речи в сфере управления : учебное пособие / С. Ю. Кабашов. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 163 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-018436-4. — Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2006060>

6. Панфилова, А. П. Презентации и переговоры в профессиональной деятельности : учебно-практическое пособие / А. П. Панфилова ; под ред. Н. О. Верещагиной. - Санкт-Петербург : РГПУ им. Герцена, 2021. - 252 с. - ISBN 978-5-8064-3065-7. — Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1866476>

7. Табак, Л. В. Культура делового общения в профессиональной деятельности : учебное пособие / Л. В. Табак, Н. А. Суворова. - Москва : ФЛИНТА, 2022. - 100 с. - ISBN 978-5-9765-4924-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1897313>

### **б) дополнительная литература:**

1. Павлова Л.Г. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография /Л.Г.Павлова, Е.Ю. Кашаева. - М. : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=519225>

2. Папкова О.В. Деловые коммуникации : Учебник / О.В. Папкова. – М. : Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 160 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=56617>
3. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: Учебное пособие / А.П. Садохин. – М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2016. - 288 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=542898>
4. Варакута С.А. Связи с общественностью: Учебное пособие / С.А. Варакута. – М. : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. – URL : <http://znanium.com/go.php?id=371726>
5. Гуськова С.В. Массовая и профессиональная коммуникация в современном мире / Гуськова С.В. – М. : ФЛИНТА, 2016. - 59 с. - ISBN 978-5-9765-2527-6. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976525276.html>
6. Таратухина Ю.В. Межкультурная коммуникация в информационном обществе : учебное пособие / Таратухина Ю.В., Цыганова Л.А., Ткаленко Д.Э. - 2-е изд. – М. : Высшая школа экономики, 2020. - 258 с. Систем. требования: Adobe Reader XI либо Adobe Digital Editions 4.5 ; экран 10". - ISBN 978-5-7598-1424-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785759814245.html>
7. Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация / С.Г. Тер-Минасова. – М. : Издательство Московского государственного университета, 2008. - 352 с. (Классический университетский учебник) - ISBN 978-5-211-05472-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785211054721.html>
8. Крупенков В.В. Государственные и бизнес-коммуникации: учебно-практическое пособие / В.В. Крупенков. – М. : Евразийский открытый институт, 2011. – URL : [http://www.bibliorossica.com/book.html?search\\_query=6148&ln=ru](http://www.bibliorossica.com/book.html?search_query=6148&ln=ru)

**в) Интернет ресурсы:**

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Справочно-правовая база данных «КонсультантПлюс» – <https://www.consultant.ru>

Теория и практика физической культуры – <http://www.tfpk.infosport.ru>  
ЭБС «Айбукс» – <http://ibooks.ru/>

Информационно-аналитическая газета «PR-News» – [www.pr-news.ru](http://www.pr-news.ru)

Портал «Оптимальные коммуникации» – <http://jarki.ru/wpress/>

Альманах «Дискурс-Пи» – <https://madipi.ru>

Электронная библиотека «Библиотека международной спортивной информации» – [www.bmsi.ru](http://www.bmsi.ru)

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <http://www.StudMed.ru>

<https://www.studmed.ru>

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

## **7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности тренера» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

### **Программное обеспечение:**

<b>Функциональное назначение</b>	<b>Бесплатное программное обеспечение</b>	<b>Ссылки</b>
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	<a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>
Операционная система	UBUNTU 19.04	<a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>
Браузер	Firefox Mozilla	<a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>
Браузер	Opera	<a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	<a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>
Файл-менеджер	Far Manager	<a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>
Архиватор	7Zip	<a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	<a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a> <a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">https://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a>
Редактор PDF	PDFCreator	<a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>
Видеоплеер	Media Player Classic	<a href="http://mpc.darkhost.ru/">http://mpc.darkhost.ru/</a>

**8. Оценочные средства по дисциплине**  
**Паспорт**  
**оценочных средств по учебной дисциплине**  
**«Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной**  
**деятельности тренера»**

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Пороговый	<b>знать:</b> основные понятия культуры речи, нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи;
		Базовый	<b>уметь:</b> использовать современный понятийный аппарат для освоения элементарных профессиональных навыков; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности;
		Высокий	<b>владеть:</b> навыками использования языковых норм в общении; навыками речевой и профессиональной культуры в устной и письменной формах; нормами речевого поведения и общения, участия в беседе, дискуссии.

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-4.	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и	УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном(ых) языках коммуникативно-приемлемые стили делового общения.	Тема 1. Этика деловых коммуникаций; Тема 2. Этикет и культура деловых коммуникаций; Тема 9. Язык профессионального общения; Тема 13. Лингвистические законы	5

		иностранным(ых) языке(ах)		эффективной коммуникации; Тема 14. Национальные особенности делового и профессионального общения	
		УК-4.2. Осуществляет устную и письменную деловую коммуникацию с учетом социокультурных различий в процессе профессионального взаимодействия на государственном и иностранном(ых) языках		Тема 3. Психология деловых коммуникаций; Тема 4. Деловые коммуникации в рабочей группе; Тема 5. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения; Тема 6. Публичное выступление как вид деловой коммуникации; Тема 7. Деловые переговоры; Тема 8. Деловые беседы и совещания; Тема 10. Устные и письменные формы деловой речи; Тема 11. Основы ораторского искусства; Тема 12. Подготовка публичного выступления	5
		УК-4.3. Выполняет перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный.		Тема 9. Язык профессионального общения; Тема 10. Устные и письменные формы деловой речи; Тема 13. Лингвистические законы эффективной коммуникации; Тема 14. Национальные особенности делового и профессионального	5

				общения	
--	--	--	--	---------	--

## Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п / п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименован ие оценочного средства
1	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;	<b>знать:</b> основные стили делового общения, их функции и особенности применения в различных профессиональных ситуациях; нормы речевого поведения, этикет и культуру делового общения в межкультурной среде; <b>уметь:</b> выбирать и адаптировать стиль общения в зависимости от цели, статуса партнёра, условий взаимодействия; использовать вербальные и невербальные средства общения в деловой среде; <b>владеть:</b> навыками построения речевого поведения в официальной, профессиональной и межкультурной коммуникации; приёмами адаптации языка и жестов к ситуации общения	Тема 1. Этика деловых коммуникаций; Тема 2. Этикет и культура деловых коммуникаций; Тема 3. Психология деловых коммуникаций; Тема 4. Деловые коммуникации в рабочей группе; Тема 5. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения; Тема 13. Лингвистические законы эффективной коммуникации; Тема 14. Национальные особенности делового и профессионального общения	доклад, сообщение, тестовые задания, рефераты
		УК-4.2. Осуществляет устную и письменную деловую коммуникацию с учетом социокультурных различий в процессе профессионального	<b>знать:</b> формы и виды деловой коммуникации; особенности речевого поведения в межкультурной среде; принципы построения устного и письменного делового общения; <b>уметь:</b> вести деловые переговоры,	Тема 3. Психология деловых коммуникаций; Тема 4. Деловые коммуникации в рабочей группе; Тема 5. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения; Тема 6. Публичное выступление как вид деловой коммуникации; Тема 7.	

	взаимодействия на государственном и иностранном(ы х) языках	совещания, беседы; готовить публичные выступления; адаптировать речь к социокультурному контексту; <b>владеть:</b> навыками межкультурной деловой коммуникации; приёмами аргументации, убеждения, корректного взаимодействия в письменной и устной форме	Деловые переговоры; Тема 8. Деловые беседы и совещания; Тема 10. Устные и письменные формы деловой речи; Тема 12. Подготовка публичного выступления; Тема 14. Национальные особенности делового и профессионального общения	
	УК-4.3. Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ы х) языке(ах).	<b>знать:</b> формы и виды деловой речи; структуру публичного выступления; особенности письменной и устной профессиональной коммуникации; <b>уметь:</b> составлять и редактировать тексты деловой направленности; проводить деловые беседы, переговоры, совещания; готовить и проводить публичные выступления; <b>владеть:</b> навыками устной и письменной деловой речи; приёмами аргументации, убеждения, ведения переговоров и презентации информации	Тема 6. Публичное выступление как вид деловой коммуникации; Тема 7. Деловые переговоры; Тема 8. Деловые беседы и совещания; Тема 9. Язык профессионального общения; Тема 10. Устные и письменные формы деловой речи; Тема 11. Основы ораторского искусства; Тема 12. Подготовка публичного выступления	доклад, сообщение, тестовые задания, рефераты

### **1. Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений)**

1. Типы и виды коммуникаций.
2. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения.
3. Коммуникативная культура в деловом общении.
4. Современные тенденции развития деловых коммуникаций
5. Способы передачи и приема информации.
6. Содержание коммуникационного процесса.
7. Элементы и этапы коммуникационного процесса.

8. Условия эффективного речевого воздействия.
9. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.
10. Вербальные средства деловой коммуникации
11. Психотехника речи. Составляющие речевой культуры.
12. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное).
13. Приемы активного слушания.
14. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация и функции
15. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения.
16. Особенности ведения деловой дискуссии.
17. Подготовка, организация и проведение совещаний.
18. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления.
19. Презентация.
20. Искусство ведения деловых переговоров
21. Стратегии устных деловых взаимодействий.
22. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
23. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.
24. Как противостоять давлению в деловых переговорах?
25. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
26. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
27. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
28. Основные проблемы письменной коммуникации.
29. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
30. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации.
31. Направления коммуникаций.
32. Этика делового общения: сущность и специфика деловых отношений.
33. Этические нормы и принципы.
34. Этические проблемы деловых отношений.
35. Манипуляции в деловом общении: характеристика и правиланейтрализации
36. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений
37. Мировые культуры (моноактивные, полиактивные, реактивные) и их влияние на деловую коммуникацию.
38. Сфера межкультурной коммуникации: макросфера и микросфера.
39. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
40. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
41. Национальный этикет делового общения

## Критерии и шкала оценивания по оценочному средству доклад, сообщение

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

### 2. Типовые тестовые задания

1 «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- Деловых интересов партнеров
- Личностных, неделовых интересов партнеров
- Профессиональных интересов партнеров

2 Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

3 Атрибуцией называется:

- Все ответы неверны
- Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
- Приписывание определенным группам людей специфических черт
- Стремление человека быть в обществе других людей

4 В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- Духовные идеалы партнера-адресата
- Когнитивные структуры партнера-адресата
- Потребности и склонности партнера-адресата
- Ценностные установки партнера-адресата

5 Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- Жестов
- Информационных технологий
- Определенного темпа речи
- Похлопываний по плечу
- Устной речи

6 Все люди делятся на:

- Все ответы верны
- Рациональных и иррациональных
- Сенсориков и интуитов
- Экстравертов и интровертов

7 Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга

- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

8 Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- Аудиальными образами
- Зрительными образами
- Тактильными образами

9 Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- Когнитивно-rationальных сил адресата психологического воздействия
- Личностно-психологических сил манипулятора
- Привлеченных (займствованных) сил, которые создаются другими личностями
- Статусно-ресурсных сил манипулятора

10 К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

• Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор

- Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

11 К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
- Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
- Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

12 К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- «Ложного вовлечения»
- Запутывания
- Расположения
- Скрытого принуждения
- Убеждения

13 К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
- Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- Скрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств

14 К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- Риторические

15 К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
- Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

16 . К средствам неверbalной коммуникации относятся:

- Все ответы верны
- Кинесика
- Проксемика
- Тактика

17 К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- Интересный, увлекательный рассказ
- Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера

- Убеждающие деловые сообщения

- Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

18 Кинетическими средствами невербального общения выступают:

- Мимика
- Поза
- Покашливание
- Рукопожатие
- Устная речь

19 Логико-смыслоное манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
  - Дозирование информации
  - Скрытие важных смысловых дискурсов информации
  - Утаивание информации

20 Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
  - Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
  - Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

21 Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
  - Психотехнические приемы манипулирования
  - Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
  - Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

22 Мишени манипулятивного воздействия — это:

- Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие

- Объекты, включенные в деловую ситуацию

- Структурные уровни психики манипулятора

23 Невербальными средствами общения являются

- Взгляд
- Походка
- Рукопожатие
- Телефон
- Электронная почта

24 Общение - это:

- Все ответы верны
- Процесс передачи информации

- Процесс установления контактов между людьми
- Процесс формирования и развития личности

25 Персональная дистанция в процессе общения:

- 120-350 см
- 15-50 см
- 50-120 см
- Свыше 350 см

26 Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- Познавательного сообщения
- Призыва
- Приказа
- Просьбы

27 Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- Выслушиванием жалоб клиентов
- Дискуссионным обсуждением проблем
- Обсуждением каких-либо инновационных проектов

28 Проксемическими характеристиками неверbalного общения являются:

- Дистанция между общающимися
- Мимика
- Похлопывание по спине
- Телефон
- Угол общения партнеров

29 Просодическими средствами невербального общения выступают

- Громкость голоса
- Дистанция между общающимися
- Жесты
- Интонация
- Плач

30 Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- Отрицательно
- Положительно

*Методические рекомендации:* При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания	Критерий оценивания
------------------	---------------------

5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

### **3. Кейсы, ситуационные задачи, практические задания**

*Задание 1 Вам представлены мини-ситуации.*

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.

Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что Вами было высказано Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.

Было высказано несколько положений, и Вы хотите привлечь к ним внимание. Партнер не согласился с частью из сказанного Вами, и Вы хотите уточнить причину этого неприятия.

Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно.

Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.

*Задание 2 Проанализируйте предоставленную ситуацию и, используя упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения», дайте разные варианты ответа.*

Представьте себе, что в ответ на Ваше предложение по цене Ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как Вы ответите на эти возражения?

Способ оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает Ваше предложение малоценным.

Способ «сэндвича». «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припаяв на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.

Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

**Способ деления.** «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие. Обращение эмоционального характера. Чаще вызывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.

**Способ подведения итогов.** В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.

**Аргументы, указывающие на недостатки.** В таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.

**Согласительный способ.** Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.

**Уступка за уступку.** Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и, если за этим заказом поступят другие, не меньшие.

**Способ продажи отличий.** Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают Вашу фирму от других, например: – интенсивность установочных и монтажных работ; – богатый опыт; – отзывы и рекомендации довольных сотрудничеством с Вами партнеров; – высококачественные консультации и классные специалисты; – систематическое обслуживание; – близость к клиенту с точки зрения местонахождения; – отраслевые ноу-хау и т.д.

### *3. Кейс-задание*

Проанализируйте следующую ситуацию. Компания разместила у своего поставщика некий заказ. Поставщик сообщал, что все в порядке, работы ведутся, а потом выяснилось, что работы еще не были начаты. Представитель компании написал поставщику следующее письмо.

«Уважаемая г-жа Соколова! Нашей компании стало известно о задержках с изготовлением заказанного нами в компании «Строймонтаж» товара XYZ. Согласно договору, товар должен быть отгружен нам через полтора месяца, однако по нашей информации его производство еще не начато.

До настоящего времени у нас не было проблем в работе с вашей компанией. Мы уверены, что ситуация, по поводу которой мы обратились сейчас, вызвана вполне вескими причинами. Скорее всего, ваша компания уже разработала план, который позволит устранить отставание и поставить товар точно в срок. Однако проект, для которого заказан товар XYZ, крайне важен для нашей компании. Нам нужно быть абсолютно уверенными в том, что товар будет поставлен вовремя и с должным качеством. Поэтому просим

Вас сообщить:

– в какой стадии действительно находится процесс производства и отгрузки XYZ – когда планируется отгрузить товар–как компания «Строймонтаж» планирует наверстать отставание, если оно действительно есть. Мы были бы крайне не заинтересованы в том, чтобы применять предусмотренные контрактом санкции. Поэтому надеемся, что Ваш ответ прояснит все возникшие вопросы и снимет сомнения в возможности успешного завершения проекта».

Как Вы считаете, какую цельставил себе автор письма?

- а) стремление сохранить партнера
- б) высказать негативные эмоции («выпустить пар»)
- в) разорвать отношения с партнером

*Методические рекомендации:*

При использовании формы текущего контроля «Кейсы, ситуационные задачи, практические задания» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Кейсы, ситуационные задачи, практические задания»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

#### 4. Темы рефератов:

1. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях.
2. Управление неформальными коммуникациями в организации.
3. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
4. Взаимное доверие как основа деловой этики.
5. Коммуникация как основа деловых отношений.
6. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
7. Коммуникативная культура современного специалиста.
8. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
9. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
10. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
11. Убеждение в процессе делового общения.
12. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
13. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.
14. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
15. Специфика неверbalной коммуникации с представителями разных культур
16. Основные принципы письменных коммуникаций.

17. Языковое своеобразие деловой переписки.
18. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
19. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.
20. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
21. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.
22. Как избежать коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии?
23. Формулы речевого этикета в различных культурах: сравнительный анализ.

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству реферат**

Шкала оценивания	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени, профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

**5. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)**

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
4. Способы передачи и приема информации.
5. Факторы эффективной коммуникации.
6. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
7. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
10. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
11. Верbalные средства делового общения.
12. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.
13. Приемы активного слушания в деловом общении.
14. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация

15. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении.
16. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения
17. Правила и приемы эффективного телефонного общения.
18. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
19. Формирование и совершенствование переговорного процесса.
20. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
21. Организация и проведение делового совещания.
22. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания.
23. Презентация как форма деловой коммуникации.
24. Самопрезентация в деловых контактах.
25. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
26. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
27. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
28. Основные требования к оформлению делового письма.
29. Основные виды официальных деловых писем.
30. Внутренние и внешние письменные коммуникации.
31. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
32. Управление организационными коммуникациями.
33. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
34. Этические основы деловых коммуникаций.
35. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
36. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
37. Условия эффективного речевого воздействия.
38. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
39. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
40. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль (зачет с оценкой)**

Шкала оценивания	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество

	ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

## **Лист изменений и дополнений**

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)