

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич  
Должность: Директор  
Дата подписания: 30.10.2023 10:38:50  
Уникальный программный ключ:  
b683afe664d7e9f64175886cf9626a196149ad36

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»

Факультет  
Кафедра

*Филологический*  
*Русского языка и литературы*

**Оценочные материалы по дисциплине (модулю)**

дисциплина

*Деловое общение на русском языке*

**Блок Б1, обязательная часть, Б1.О.03**

цикл дисциплины и его часть (обязательная часть или часть, формируемая участниками образовательных отношений)

Направление

**40.03.01**  
код

**Юриспруденция**  
наименование направления

Программа

**Государственно-правовой профиль**

Форма обучения

**Очная**

Для поступивших на обучение в  
**2023 г.**

Разработчик (составитель)

**доктор филологических наук, профессор кафедры русского языка и литературы**  
**Дударева З. М.**

ученая степень, должность, ФИО

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Перечень компетенций, индикаторов достижения компетенций и описание показателей и критериев оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) .....</b> | <b>3</b>  |
| <b>2. Оценочные средства, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю).....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), описание шкал оценивания .....</b>                    | <b>12</b> |

**1. Перечень компетенций, индикаторов достижения компетенций и описание показателей и критериев оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)**

| Формируемая компетенция<br>(с указанием кода)  | Код и наименование индикатора достижения компетенции  | Результаты обучения по дисциплине (модулю)   | Показатели и критерии оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)   |   |  |  | Вид оценочного средства    |
|--|---|--|--|---|--|--|----------------------------|
|  |   |  | 1  | 2   | 3  | 4  |                            |
|  |   |  | неуд.  | удовл.  | хорошо   | отлично  |                            |
| УК-4.<br>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1. Знать принципы коммуникации в профессиональной этике; факторы улучшения коммуникации в организации, коммуникационные технологии в профессиональном взаимодействии; характеристики коммуникационных потоков; значение коммуникации в профессиональном взаимодействии; методы | Обучающийся должен: знать нормы современного русского литературного языка, особенности служебно-делового общения | Обучающийся не знает нормы современного русского литературного языка, не определяет особенности служебно-делового общения. | Обучающийся слабо знает нормы современного русского литературного языка, с трудом определяет особенности служебно-делового общения. | Обучающийся хорошо знает нормы современного русского литературного языка, с небольшими погрешностями определяет особенности служебно-делового общения. | Обучающийся на высоком уровне знает нормы современного русского литературного языка, полно и в деталях определяет особенности служебно-делового общения. | Устный опрос, ролевая игра |

|  |  |  |  |   |   |   |                                   |
|--|--|--|--|---|---|---|-----------------------------------|
|  | <p>исследования коммуникативно-о потенциала личности; современные средства информационно-коммуникационных технологий</p>   |  |  |   |   |   |                                   |
|  | <p>УК-4.2. Уметь создавать на русском языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; исследовать прохождение информации по управленческим коммуникациям; определять внутренние коммуникации в организации; производить редакторскую и корректорскую правку текстов</p> | <p>Обучающийся должен: уметь составлять деловые письма, аргументировано излагать свою точку зрения</p> | <p>Обучающийся не умеет аргументировано излагать свою точку зрения, не готов составлять деловые письма, проводить анализ коммуникативных возможностей деловой переписки.</p> | <p>Обучающийся с трудом способен аргументировано излагать свою точку зрения, с большими погрешностями готов составлять деловые письма, проводить анализ коммуникативных возможностей деловой переписки.</p> | <p>Обучающийся умеет на достаточном уровне аргументировано излагать свою точку зрения, с небольшими погрешностями умеет составлять деловые письма, проводить анализ коммуникативных возможностей деловой переписки.</p> | <p>Обучающийся в полной мере умеет аргументировано излагать свою точку зрения, на высоком уровне готов составлять деловые письма, проводить анализ коммуникативных возможностей деловой переписки</p> | <p>Устный опрос, ролевая игра</p> |

|  |  |  |   |  |  |  |                                   |
|--|--|--|---|--|--|--|-----------------------------------|
|  | <p>научного и официально-делового стилей речи на русском языке;<br/>формировать системы коммуникации;<br/>анализировать систему коммуникационных связей в организации</p>                                |  |   |  |  |  |                                   |
|  | <p>УК-4.3. Владеть реализацией способов устной и письменной видов коммуникации, представлением планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий</p> | <p>Обучающийся должен: владеть устной и письменной формами речи, основными приемами риторики</p> | <p>Обучающийся не владеет реализацией способов устной и письменной видов коммуникации, основными приемами риторики.</p> | <p>Обучающийся с трудом владеет реализацией способов устной и письменной видов коммуникации, с большими погрешностями владеет основными приемами риторики.</p> | <p>Обучающийся на достаточно высоком уровне владеет реализацией способов устной и письменной видов коммуникации, хорошо владеет основными приемами риторики.</p> | <p>Обучающийся на высоком уровне владеет реализацией способов устной и письменной видов коммуникации, отлично владеет основными приемами риторики.</p> | <p>Устный опрос, ролевая игра</p> |

## 2. Оценочные средства, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Оценочные средства по дисциплине «Деловое общение на русском языке»

Устный опрос по дисциплине

Критерии оценки: активность студента на семинарских занятиях и правильность ответов оценивается от минимума в 0 баллов до максимума в 2 балла на каждом занятии.

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

### 1. Тема (проблема) **Теоретические основы делового общения**

Оценивание командной работы и критерии оценки: единая оценка дается всей группе, и все её члены, соответственно, получают одинаковый балл.

| №  | Баллы | Описание  |
|----|-------|---|
| 1. | 7     | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на итоговом уровне, обнаруживают всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоили основную литературу и знакомы с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеют свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперируют приобретенными знаниями, умениями, применяют их в ситуациях повышенной сложности.<br>Содержание презентации и доклад презентатора от группы полностью раскрывают тему совещания; четко организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов. |
| 2. | 6     | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.<br>Содержание презентации и доклад презентатора от группы в целом раскрывают тему совещания; достаточно хорошо организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов.  |
| 3. | 4-5   | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных позиций знаний, умений и навыков дисциплинарной компетенции, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.<br>Содержание презентации и доклад презентатора от группы не в полном объеме раскрывают тему совещания; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения совещания; оценка и аргументация   |

|    |     |  |
|----|-----|--|
|    |     | презентаций и докладов других проектных групп недостаточно аргументирована.  |
| 4. | 2-3 | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.<br>Содержание презентации и доклад презентатора от группы мало освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации. |
| 5. | 0-1 | Дисциплинарная компетенция не сформирована. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.<br>Содержание презентации и доклад презентатора от группы практически не освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп ошибочны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации.                                 |

0,5 балла могут быть добавлены команде за активное участие в общей дискуссии.

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

2. Тема (проблема) Невербальные средства общения

Оценивание командной работы и критерии оценки: единая оценка дается всей группе, и все её члены, соответственно, получают одинаковый балл.

| №  | Баллы | Описание  |
|----|-------|---|
| 1. | 7     | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на итоговом уровне, обнаруживают всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоили основную литературу и знакомы с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеют свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперируют приобретенными знаниями, умениями, применяют их в ситуациях повышенной сложности.<br>Содержание презентации и доклад презентатора от группы полностью раскрывают тему совещания; четко организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов. |
| 2. | 6     | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.<br>Содержание презентации и доклад презентатора от группы в целом раскрывают тему совещания; достаточно хорошо организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов.  |
| 3. | 4-5   | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных позиций знаний, умений и навыков дисциплинарной  |

|    |     |  |
|----|-----|--|
|    |     | компетенции, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.<br>Содержание презентации и доклад презентатора от группы не в полном объеме раскрывают тему совещания; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения совещания; оценка и аргументация презентаций и докладов других проектных групп недостаточно аргументирована. |
| 4. | 2-3 | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.<br>Содержание презентации и доклад презентатора от группы мало освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации.   |
| 5. | 0-1 | Дисциплинарная компетенция не сформирована. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.<br>Содержание презентации и доклад презентатора от группы практически не освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп ошибочны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации.   |

0,5 балла могут быть добавлены команде за активное участие в общей дискуссии.

#### Деловая (ролевая) игра

по дисциплине ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

#### 3. Тема (проблема) Конфликты в деловой сфере

Оценивание командной работы и критерии оценки: единая оценка дается всей группе, и все её члены, соответственно, получают одинаковый балл.

| №  | Баллы | Описание  |
|----|-------|---|
| 1. | 7     | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на итоговом уровне, обнаруживают всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоили основную литературу и знакомы с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеют свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперируют приобретенными знаниями, умениями, применяют их в ситуациях повышенной сложности.<br>Содержание презентации и доклад презентатора от группы полностью раскрывают тему совещания; четко организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов. |
| 2. | 6     | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.<br>Содержание презентации и доклад презентатора от группы в целом  |

|    |     |   |
|----|-----|---|
|    |     | раскрывают тему совещания; достаточно хорошо организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов.   |
| 3. | 4-5 | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных позиций знаний, умений и навыков дисциплинарной компетенции, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.<br>Содержание презентации и доклад презентатора от группы не в полном объеме раскрывают тему совещания; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения совещания; оценка и аргументация презентаций и докладов других проектных групп недостаточно аргументирована. |
| 4. | 2-3 | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.<br>Содержание презентации и доклад презентатора от группы мало освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации.  |
| 5. | 0-1 | Дисциплинарная компетенция не сформирована. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.<br>Содержание презентации и доклад презентатора от группы практически не освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп ошибочны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации.  |

0,5 балла могут быть добавлены команде за активное участие в общей дискуссии.

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

#### 4. Тема (проблема) **Двусторонние переговоры**

Оценивание командной работы и критерии оценки: единая оценка дается всей группе, и все её члены, соответственно, получают одинаковый балл.

| №  | Баллы | Описание  |
|----|-------|---|
| 1. | 7     | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на итоговом уровне, обнаруживают всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоили основную литературу и знакомы с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеют свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперируют приобретенными знаниями, умениями, применяют их в ситуациях повышенной сложности. |
| 2. | 6     | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения  |

|    |     |   |
|----|-----|---|
|    |     | при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.   |
| 3. | 4-5 | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных позиций знаний, умений и навыков дисциплинарной компетенции, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. |
| 4. | 2-3 | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.  |
| 5. | 0-1 | Дисциплинарная компетенция не сформирована. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.   |

0,5 балла могут быть добавлены команде за активное участие в общей дискуссии.

### **Дискуссионная тема для полемики**

по дисциплине ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

Дискуссия «за» и «против»

Критерии оценки:

| №  | Баллы | Описание  |
|----|-------|---|
| 1. | 7     | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на итоговом уровне, обнаруживают всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоили основную литературу и знакомы с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеют свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперируют приобретенными знаниями, умениями, применяют их в ситуациях повышенной сложности. |
| 2. | 6     | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.  |
| 3. | 4-5   | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных позиций знаний, умений и навыков дисциплинарной компетенции, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.   |
| 4. | 2-3   | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.  |
| 5. | 0-1   | Дисциплинарная компетенция не сформирована. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.   |

0,5 балла могут быть добавлены команде за активное участие в общей дискуссии.

## Темы докладов (для индивидуальной подготовки)

Критерии оценки:

| №  | Баллы | Описание   |
|----|-------|--|
| 1. | 5     | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на высоком уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями. Доклад сопровождается грамотно составленной презентацией.  |
| 2. | 4     | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения. Имеются незначительные погрешности в представлении доклада и в сопровождающей его презентации.  |
| 3. | 3     | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: в ходе представления доклада допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных позиций знаний, умений и навыков дисциплинарной компетенции, студент испытывает значительные затруднения при оперировании представляемыми фактами. Презентации нет, либо она оформлена с грубыми недочетами. |
| 4. | 0     | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на уровне ниже базового, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков, неумение представить фактологическую основу доклада. Презентация отсутствует.   |

Критериями оценивания при модульно-рейтинговой системе являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины.

Шкала оценивания:

для зачета:

зачтено – от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),  
не зачтено – от 0 до 59 рейтинговых баллов).

### Рейтинг-план дисциплины

| Виды учебной деятельности студентов | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы       |              |
|-------------------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------|--------------|
|                                     |                            |                          | Минимальный | Максимальный |
| <b>Модуль 1</b>                     |                            |                          | <b>0</b>    | <b>50</b>    |
| <b>Текущий контроль</b>             |                            |                          | <b>0</b>    | <b>35</b>    |
| 1. Аудиторная работа (устный опрос) | 2                          | 10                       | 0           | 20           |
| 2. Деловая игра                     | 7,5                        | 2                        | 0           | 15           |

|  |     |    |          |            |
|--|-----|----|----------|------------|
| <b>Рубежный контроль</b>   |     |    | <b>0</b> | <b>15</b>  |
| Дискуссия  | 15  | 1  | 0        | 15         |
| <b>Модуль 2</b>  |     |    | <b>0</b> | <b>50</b>  |
| <b>Текущий контроль</b>  |     |    | <b>0</b> | <b>35</b>  |
| 1. Аудиторная работа (устный опрос)                                    | 2   | 10 | 0        | 20         |
| 2. Деловая игра  | 7,5 | 2  | 0        | 15         |
| <b>Рубежный контроль</b>   |     |    | <b>0</b> | <b>25</b>  |
| Дискуссия  | 15  | 1  | 0        | 15         |
| <b>Поощрительные баллы</b>   |     |    |          |            |
| 1. Студенческая олимпиада  |     |    |          | <b>5</b>   |
| 2. Подготовка сообщения с презентацией                                 |     |    |          | <b>5</b>   |
| <b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)</b> |     |    |          |            |
| 1. Посещение практических (семинарских, лабораторных занятий)          |     |    | <b>0</b> | <b>-10</b> |
| <b>Итоговый контроль</b>   |     |    |          |            |
| Зачет  |     |    |          |            |

### **3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), описание шкал оценивания**

Методические материалы по дисциплине Деловое общение на русском языке

Устный опрос по дисциплине ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

Раздел 1. Деловое общение. Основные характеристики

Тема 1.1. Особенности делового общения

1. Можно ли рассматривать общение как вид деятельности?
2. Определите, какая реализуемая потребность на сегодняшний день является для вас доминирующей в общении?
3. Охарактеризуйте основные функции общения. Какая из них чаще других используется вами на практике?
4. Как соотносятся между собой понятия "отношения", "общение", "действие", "взаимодействие"?
5. Что включает в себя понятие "культура делового общения"?
6. Надо ли стараться быть "понятым" в деловом общении?

## Тема 1.2. Невербальная коммуникация

1. В чем сходство и различие невербального поведения человека и животных?
2. Почему важно понимать язык телодвижений? Как можно этому научиться?
3. Должен ли человек контролировать свое невербальное поведение в общении? Управлять своим невербальным поведением – не значит ли это отказаться от естественности?
4. В чем проявляется специфика пространственной коммуникации?
5. Каким образом могут влиять особенности профессиональной деятельности и воспитания на организацию пространства общения?
6. Почему предпочтительно угловое расположение партнеров за столом переговоров?
7. Перечислите наиболее часто используемые виды визуального контакта и дайте им характеристику.
8. Может ли взгляд человека быть выразительнее и информативнее слов? Почему?
9. Почему речь некоторых людей трудно понять?
10. Какие особенности голоса партнера вызывают у вас раздражение, а какие – положительные эмоции?
11. Проанализируйте паралингвистические особенности вашей речи и подумайте, как можно их использовать, чтобы улучшить речь.

## Тема 1.3. Этические основы делового общения

1. Сравните различные точки зрения на роль этики в деловой сфере и определите их сильные и слабые стороны.
2. Дайте определение этикета, наиболее полно отражающее ваше представление о нем. В чем выражается связь этики и этикета?
3. В чем конкретно проявляются такие основополагающие принципы этикета, как вежливость, тактичность и чуткость?
4. Какие "секреты" приветствий вы знаете?
5. Для руководителя демократического типа характерны добропорядочность, доброжелательность и доступность (эффект трех "Д"). Как эти качества проявляются в работе с посетителями? Всегда ли мы их правильно понимаем?

## Тема 1.4. Психологические основы делового общения

1. Какие психологические особенности поведения посетителей следует знать и учитывать при оформлении офиса, кабинета?
2. Как эффективнее всего построить разговор:
  - с агрессивным посетителем;
  - с неуверенным посетителем;
  - с чрезмерно настойчивым посетителем;
  - с посетителем-занудой?

## Раздел 2. Технологии делового общения.

### Тема 2.1. Условия эффективного общения. Полемическое мастерство

1. Расскажите о принципе кооперации Г.Грайса
2. Поясните принцип вежливости Дж. Лича.
3. Что означает принцип хорошего слушания?

#### 4. Типы собеседников.

#### Тема 2.2. Поведение в конфликтной ситуации

1. Раскройте содержание понятия «конфликт»
2. Назовите причины возникновения конфликтов
3. Какие типы конфликтов вы знаете?
4. Что запрещено в конфликте?
5. Какие существуют правила поведения в конфликте?
6. Охарактеризуйте стили поведения в конфликте. В каких ситуациях эффективно использовать эти стили?
7. Раскройте содержание понятия «конфликтная личность»
8. Какова роль руководителя в конфликтных ситуациях, возникающих между подчиненными?

#### Раздел 3. Виды устного и письменного делового общения

##### Тема 3.1. Публичное выступление

1. Как вы понимаете выражение "культура речи"? Согласны ли вы с утверждением, что культура речи человека есть показатель его культуры мышления?
2. Как добиться правильного произношения слов? Как увеличить свой словарный запас?
3. С помощью каких языковых средств можно сделать речь выразительной?
4. Что означает призыв "говорить ясно"?
5. Какую роль играют вопросы слушателей?
6. Как удержать внимание слушателей? А если они возбуждены после выступления предыдущего оратора, как завладеть их вниманием?

##### Тема 3.2. Переговоры

1. Объясните понятие «переговоры».
2. В чем заключается подготовка сторон к переговорам?
3. Что является показателем успешности переговоров?
4. Какие вы знаете национальные стили ведения переговоров

#### Деловая (ролевая) игра

#### по дисциплине ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

##### 1. Тема (проблема) **Теоретические основы делового общения**

2. Концепция игры Условное воспроизведение ее участниками реальной практической деятельности руководителей и сотрудников проектных групп центра по развитию предприятия. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме проведения совещания четырех проектных групп компании. Каждая проектная группа представляет своей проект в форме презентации по одному из вопросов темы:

- Коммуникативная сторона общения;
- Интерактивная сторона общения;
- Перцептивная сторона общения;
- Стили общения.

### 3. Роли:

- руководитель совещания;
- руководители проектных групп;
- сотрудники проектных групп.

### 4. Ожидаемый результат

- формирование понимания социально-психологических основ делового общения;
- развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
- выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- формирование основ этики и этикета делового общения.

5. Оценивание командной работы и критерии оценки: единая оценка дается всей группе, и все её члены, соответственно, получают одинаковый балл.

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

### 1. Тема (проблема) **Невербальные средства общения**

2. Концепция игры Условное воспроизведение ее участниками реальной практической деятельности руководителей и сотрудников проектных групп центра по развитию предприятия. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме проведения совещания четырех проектных групп компании. Каждая проектная группа представляет своей проект в форме презентации по одному из вопросов темы:

- Кинесические особенности общения;
- Проксемические особенности общения;
- Особенности визуального контакта;
- Паралингвистические особенности общения.

### 3. Роли:

- руководитель совещания;
- руководители проектных групп;
- сотрудники проектных групп.

### 4. Ожидаемый результат

- формирование понимания социально-психологических основ делового общения;
- развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
- выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- формирование основ этики и этикета делового общения.

5. Оценивание командной работы и критерии оценки: единая оценка дается всей группе, и все её члены, соответственно, получают одинаковый балл.

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

### 1. Тема (проблема) **Конфликты в деловой сфере**

2. Концепция игры Условное воспроизведение ее участниками реальной практической деятельности руководителей и сотрудников проектных групп центра по развитию предприятия. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме проведения совещания четырех проектных групп компании. Каждая проектная группа представляет своей проект в форме презентации по одному из вопросов темы:

- Руководитель и конфликт;
- Технология разрешения конфликта;
- Предупреждение и способы выхода из конфликта;
- Особенности поведения людей в конфликтных ситуациях.

3. Роли:

- руководитель совещания;
- руководители проектных групп;
- сотрудники проектных групп.

4. Ожидаемый результат

- формирование понимания социально-психологических основ делового общения;
- развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
- выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- формирование основ этики и этикета делового общения.

5. Оценивание командной работы и критерии оценки: единая оценка дается всей группе, и все её члены, соответственно, получают одинаковый балл.

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

1. Тема (проблема) **Двусторонние переговоры**

2. Концепция игры: Условное воспроизведение ее участниками реальной практической деятельности ситуации. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме проведения переговоров двух сторон.

3. Роли:

- Людочка
- Маргарита Павловна
- команды экспертов.

4. Ожидаемый результат

- формирование понимания социально-психологических основ делового общения;
- развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
- выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- формирование основ этики и этикета делового общения.

5. Оценивание командной работы и критерии оценки: единая оценка дается всей группе, и все её члены, соответственно, получают одинаковый балл.

Дискуссионная тема для полемики

по дисциплине ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

## **Дискуссия «за» и «против»**

Цель - научиться видеть проблему с разных сторон, подбирать аргументы и контраргументы к одному и тому же тезису; воспитывать в себе уважительное отношение к иному мнению.

Работа ведется в командах.

Команде предлагается афоризм, обозначающий спорную нравственную проблему. Например, «Образование должно быть платным», «Честная сделка не ссорит» и др.

I этап работы. Одна команда ищет аргументы, подтверждающие выбранный тезис, вторая – опровергающие этот тезис. Между собой команды мнениями не обмениваются.

II этап работы Команды меняются ролями: теперь первая ищет контраргументы, а вторая – наоборот. Таким образом, каждая команда самостоятельно подбирает 2 набора аргументов к спорному тезису.

III этап работы Команды знакомят друг друга с результатами проделанной работы, сопоставляя аргументы «за» и «против». Затем они выбирают наиболее точные и удачные аргументы и объединяются для принятия общего решения в одну команду.

IV этап работы Каждая команда готовит выступление, содержащее проблемный анализ выбранного или предложенного тезиса: нравственная проблема рассматривается с учетом аргументов и контраргументов.

V этап работы Выступление команд. Каждая из команд должна оценить своих оппонентов, высказав свое мнение.

VI этап работы Преподаватель подводит итоги дискуссии, высказав свое мнение в качестве независимого арбитра.

### **Темы докладов (для индивидуальной подготовки)**

по дисциплине ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

1. Юрислингвистика и лингвоюриспруденция — новые направления на стыке двух наук.
2. Языковые преступления: миф и реальность.
3. Юридический и лингвистический аспекты речевого оскорбления.
4. Жаргон и речь юриста.
5. Нужна ли экспрессивность в речи юриста?
6. Нарушение акцентологических норм в профессиональной речи юристов: ошибка или профессиональный жаргон?
7. Основные нормативные словари в помощь юристам.
8. Иск: правила его составления.
9. Ходатайство, особенности его составления.
10. Разновидности жалоб и специфика их составления.
11. Правила составления судебного решения и судебного приговора.

Критериями оценивания при модульно-рейтинговой системе являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины. Шкала оценивания:

для зачета:

зачтено – от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),  
не зачтено – от 0 до 59 рейтинговых баллов).

#### Рейтинг-план дисциплины

| Виды учебной деятельности студентов                                    | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы       |              |
|--|----------------------------|--------------------------|-------------|--------------|
|  |                            |                          | Минимальный | Максимальный |
| <b>Модуль 1</b>  |                            |                          | <b>0</b>    | <b>50</b>    |
| <b>Текущий контроль</b>  |                            |                          | <b>0</b>    | <b>35</b>    |
| 1. Аудиторная работа (устный опрос)                                    | 2                          | 10                       | 0           | 20           |
| 2. Деловая игра  | 7,5                        | 2                        | 0           | 15           |
| <b>Рубежный контроль</b>   |                            |                          | <b>0</b>    | <b>15</b>    |
| Дискуссия  | 15                         | 1                        | 0           | 15           |
| <b>Модуль 2</b>  |                            |                          | <b>0</b>    | <b>50</b>    |
| <b>Текущий контроль</b>  |                            |                          | <b>0</b>    | <b>35</b>    |
| 1. Аудиторная работа (устный опрос)                                    | 2                          | 10                       | 0           | 20           |
| 2. Деловая игра  | 7,5                        | 2                        | 0           | 15           |
| <b>Рубежный контроль</b>   |                            |                          | <b>0</b>    | <b>25</b>    |
| Дискуссия  | 15                         | 1                        | 0           | 15           |
| <b>Поощрительные баллы</b>   |                            |                          |             |              |
| 1. Студенческая олимпиада  |                            |                          |             | <b>5</b>     |
| 2. Подготовка сообщения с презентацией                                 |                            |                          |             | <b>5</b>     |
| <b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)</b> |                            |                          |             |              |
| 2. Посещение практических (семинарских, лабораторных занятий)          |                            |                          | <b>0</b>    | <b>-10</b>   |
| <b>Итоговый контроль</b>   |                            |                          |             |              |
| Зачет  |                            |                          |             |              |

Результаты обучения по дисциплине (модулю) у обучающихся оцениваются по итогам текущего контроля количественной оценкой, выраженной в рейтинговых баллах.

Оценке подлежит каждое контрольное мероприятие.

При оценивании сформированности компетенций применяется четырехуровневая шкала «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Максимальный балл по каждому виду оценочного средства определяется в рейтинг-плане и выражает полное (100%) освоение компетенции.

Уровень сформированности компетенции «хорошо» устанавливается в случае, когда объем выполненных заданий соответствующего оценочного средства составляет 80-100%; «удовлетворительно» – выполнено 40-80%; «неудовлетворительно» – выполнено 0-40%

Рейтинговый балл за выполнение части или полного объема заданий соответствующего оценочного средства выставляется по формуле:

$$\text{Рейтинговый балл} = k \times \text{Максимальный балл},$$

где  $k = 0,2$  при уровне освоения «неудовлетворительно»,  $k = 0,4$  при уровне освоения «удовлетворительно»,  $k = 0,8$  при уровне освоения «хорошо» и  $k = 1$  при уровне освоения «отлично».

Оценка на этапе промежуточной аттестации выставляется согласно Положению о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов УУНиТ:

На зачете выставляется оценка:

- зачтено - при накоплении от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),
- не зачтено - при накоплении от 0 до 59 рейтинговых баллов.

При получении на экзамене оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», на зачёте оценки «зачтено» считается, что результаты обучения по дисциплине (модулю) достигнуты и компетенции на этапе изучения дисциплины (модуля) сформированы.