

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.07.2024 15:09:58
Уникальный программный идентификатор:
a8a5e969b08c5e57b011bba6b38ed24f6da2f41a

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННОГО ОБРАЗОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра гуманитарных дисциплин

УТВЕРЖДАЮ



В.Д. Серяков

«30» августа 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

(наименование учебной дисциплины (модуля))

43.03.01 Сервис

(код и направление подготовки/специальности)

направленность (профиль): медиа технологии, деловой и выставочный сервис

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)
рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
«22» августа 2024 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой сервиса

Белобрагин В.В./
(подпись, учёная степень, учёное звание, ФИО)

Москва - 2024

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Учебная дисциплина «Деловое общение» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Медиа технологии, деловой и выставочный сервис», в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 514 (ФГОС ВО 3++).

Учебная дисциплина «Деловое общение» является дисциплиной в структуре социально-гуманитарного и профессионального знания. Она является теоретической и практической базой для изучения процесса развития видов деятельности для будущего специалиста по организации делового и выставочного сервиса с применением медиа технологии.

Цели освоения дисциплины: получение студентами системы теоретических и практических знаний, умений и навыков делового общения в сервисе сервиса.

Задачи дисциплины:

- дать теоретические и практические знания о структуре и видах делового общения;
- овладеть знаниями в проблемах делового и профессионального общения;
- овладеть навыками решения социально-психологических проблем, как на уровне личности, так и социальной группы (коллектива).

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению деятельности по организации постпродажного обслуживания и сервиса в соответствии с профессиональным стандартом "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса", утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.10.2014 г. N 864н, выполнению обобщенной трудовой функции «организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела) (код В), выполнению трудовой функции "организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции (код В/01.6), "разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса (код В/02.6).

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

В результате обучения по дисциплине обучающиеся должны овладеть следующими компетенциями:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Код результата обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль	Знать	социальные феномены, категории, методы изучения и описания социальных явлений	УК-3 – 31
		понятия "общение" и "деловое общение", структуру, функции, виды и формы делового общения;	УК-3 – 32

в команде	Уметь	разрабатывать рекомендации по обеспечению социального взаимодействия сотрудников, снижению конфликтности, решению управленческих задач	УК-3 – У1
		пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами.	УК-3 – У2
	Владеть	способами и приемами делового общения в различных его видах;	УК-3 – В1
		навыками разрешения конфликтов и умением вести себя вести в любой конфликтной ситуации;	УК-3 – В2
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать	стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в индустрии сервиса в рамках требований, представленных в документационном обеспечении предприятия;	УК-4 – 31
		принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах, соблюдаемые в индустрии сервиса и реализующиеся посредством государственного языка Российской Федерации;	УК-4 – 32
	Уметь	выстраивать деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации с партнерами и потребителями услуг предприятий сервиса;	УК-4 – У1
		использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения документационного обеспечения предприятия сервиса на государственном и иностранном (- ых) языках;	УК-4 – У2
	Владеть	практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах при подготовке документационного обеспечения предприятия сервиса на государственном языке Российской Федерации;	УК-4 – В1
		навыками выполнения перевода профессиональных текстов при подготовке документационного обеспечения предприятия сервиса с иностранного (- ых) на государственный язык и обратно;	УК-4 – В2
ПК- 3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	Знать	особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека	ПК-3 – 31
		перспективные технологии управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 – 32
	Уметь	организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса, применяя знания об обществе в различных формах социальной практики	ПК-3 – У1
		выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации используя перспективных технологий управления взаимоотношениями	ПК-3 – У2
	Владеть	умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях	ПК-3 – В1
		приемами поиска, систематизации и свободного изложения материала для осуществления социального взаимодействия с клиентами и реализации своей роли в команде	ПК-3 – В2

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Б1.В.08 «Деловое общение» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 учебного плана и изучается студентами второго курса в четвертом семестре очной формы обучения (полный срок обучения).

3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Темы дисциплины «Деловое общение» связаны с соответствующими темами дисциплин «Русский язык и культура речи», «Психология», «Социология», «Управление качеством сервисных услуг», что способствует более плодотворной работе студентов над творческими проектами.

3.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Результаты освоения дисциплины «Деловое общение» являются базой для прохождения производственной практики.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций, проведением семинарских занятий, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Дисциплина предполагает изучение 5 тем.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

№	Форма обучения	семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем				сам. работа	вид контроля
			в з.е.	в часах	всего	лекции	семинары, ПЗ	кур.раб/контр. раб		
1	Очная	4	3	108	54	24	30		54	Зачет с оценкой
2	Очно-заочная	4	3	108	36	16	20		72	Зачет с оценкой
3	Заочная	5	2	72	10	4	6		62	
		6	1	36	4				32	Зачет с оценкой

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)					Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование	контроль		
4 семестр								
Тема 1. Актуальные проблемы дисциплины	18	10	6	4			8	УК-3 - 31 УК-3 - 32

								УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-3 – 31 ПК-3 – 32
Тема 2. Общая характеристика делового и профессионального общения	22	14	6	8			8	УК-3 - 31 УК-3 - 32 УК-3 - У1 УК-3 - У2 УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2
Тема 3. Основные правила публичного выступления.	18	6	4	2			12	УК-3 - 31 УК-3 - 32 УК-3 - У1 УК-3 - У2 УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2
Тема 4. Дискуссии. Споры. Стрессы в деловой и профессиональной среде.	26	14	6	8			12	УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2 УК-3 - 31 УК-3 - 32 УК-3 - В1 УК-3 - В2 УК-4 – В1 УК-4 – В2 ПК-3 – В1 ПК-3 – В2
Тема 5. Конфликты в профессиональной среде	14	6	2	4			8	УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2 УК-3 - В1 УК-3 - В2 УК-4 – В1 УК-4 – В2 ПК-3 – В1 ПК-3 – В2
Зачет с оценкой	10	4				4	6	
Итого:	108	54	24	26		4	54	

Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)					Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование	контроль		
4 семестр								
Тема 1. Актуальные проблемы дисциплины	18	8	4	4			10	УК-3 - 31 УК-3 - 32 УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-3 – 31 ПК-3 – 32
Тема 2. Общая характеристика делового и профессионального общения	22	6	2	4			16	УК-3 - 31 УК-3 - 32 УК-3 - У1 УК-3 - У2 УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2
Тема 3. Основные правила публичного выступления.	18	4	2	2			14	УК-3 - 31 УК-3 - 32 УК-3 - У1 УК-3 - У2 УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2
Тема 4. Дискуссии. Споры. Стрессы в деловой и профессиональной среде.	26	10	6	4			16	УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2 УК-3 - 31 УК-3 - 32 УК-3 - В1 УК-3 - В2 УК-4 – В1 УК-4 – В2 ПК-3 – В1

								ПК-3 – В2
Тема 5. Конфликты в профессиональной среде	14	4	2	2			10	УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2 УК-3 - В1 УК-3 - В2 УК-4 – В1 УК-4 – В2 ПК-3 – В1 ПК-3 – В2
Зачет с оценкой	10	4				4	6	
Итого:	108	36	16	16		4	72	

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)					Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование	контроль		
5 семестр								
Тема 1. Актуальные проблемы дисциплины	72	10	4	6			62	УК-3 - 31
Тема 2. Общая характеристика делового и профессионального общения								УК-3 - 32
								УК-4 – 31
								УК-4 – 32
								ПК-3 – 31
								ПК-3 – 32
								УК-3 - 31
								УК-3 - 32
								УК-3 - У1
УК-3 - У2								
УК-4 – 31								
УК-4 – 32								
ПК-3 – 31								
ПК-3 – 32								
УК-4 – У1								
УК-4 – У2								
ПК-3 – У1								
ПК-3 – У2								
Тема 3. Основные правила публичного выступления.								УК-3 - 31
								УК-3 - 32
								УК-3 - У1
								УК-3 - У2
								УК-4 – 31
								УК-4 – 32
								ПК-3 – 31
								ПК-3 – 32
								УК-4 – У1

							УК-4 – У2 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2
Тема 4. Дискуссии. Споры. Стрессы в деловой и профессиональной среде.							УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2 УК-3 – 31 УК-3 – 32 УК-3 – В1 УК-3 – В2 УК-4 – В1 УК-4 – В2 ПК-3 – В1 ПК-3 – В2
Тема 5. Конфликты в профессиональной среде							УК-4 – 31 УК-4 – 32 ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 УК-4 – У1 УК-4 – У2 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2 УК-3 – В1 УК-3 – В2 УК-4 – В1 УК-4 – В2 ПК-3 – В1 ПК-3 – В2
Всего за семестр	72	10	4	6			62
<i>6 семестр</i>							
Зачет с оценкой	36	4				4	32
Всего за семестр	36	4				4	32
Итого:	108	14	4	6		4	94

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ).

Тема 1. Актуальные проблемы дисциплины. Общая характеристика понятия «общение».

Определение, функции, стили и виды. Содержание общения. Основные механизмы познания другого человека в процессе общения. Способы воздействия партнеров друг на друга. Восприятие и понимание людей в процессе коммуникаций. Феномен первого впечатления. Социальные стереотипы и установки. Проблемы общения являются важными в профессиональной деятельности будущих профессионалов. Студентам необходимо изучить различные подходы к категории «общение», ее основные функции и виды, а также способы воздействия:

Тема 2. Общая характеристика делового и профессионального общения.

Определения, виды, свойства и формы. Беседа как основная форма делового и профессионального общения. Процесс собеседования при приеме на работу: основные особенности. Основные правила проведения деловых переговоров. Деловое и профессиональное общение разнообразно в своих формах и основных характеристиках. Студентам предлагается изучение основных форм этих видов общения:

Тема 3. Основные правила публичного выступления.

Особенности и значение вербальных и невербальных коммуникаций в деловом и профессиональном общении. Любой профессионал, особенно в сервиса, обязан владеть правилами публичных выступлений, а также владеть знаниями вербального и невербального этикета:

Тема 4. Дискуссии. Споры. Стрессы в деловой и профессиональной среде.

Такие социально-психологические явления, как споры, стрессы и др. – частые в профессиональной деятельности представителей сервиса, на занятиях рассматриваются основные особенности этих социально-психологических явлений:

Тема 5. Конфликты в профессиональной среде.

Причины возникновения, виды, последствия и основные методы их разрешения. Особое место в данной учебной дисциплине уделяется проблеме конфликтов в профессиональной среде: причинам возникновения, видам и способам их разрешения:

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение практических заданий. Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя. Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой. Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Для более полной реализации цели, поставленной при изучении тем самостоятельно, студентам необходимы сведения об особенностях организации самостоятельной работы; требованиям, предъявляемым к ней; а также возможным формам и содержанию контроля и качества выполняемой самостоятельной работы. Самостоятельная работа студента в рамках действующего учебного плана по реализуемым образовательным программам различных форм обучения предполагает самостоятельную работу по данной учебной дисциплине, включенной в учебный план. Объем самостоятельной работы (в часах) по рассматриваемой учебной дисциплине определен учебным планом.

В ходе самостоятельной работы студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- применить полученные знания и навыки для выполнения практических заданий.

Студент, приступающий к изучению данной учебной дисциплины, получает информацию обо всех формах самостоятельной работы по курсу с выделением обязательной самостоятельной работы и контролируемой самостоятельной работы, в том числе по выбору. Задания для самостоятельной работы студента должны быть четко сформулированы, разграничены по темам изучаемой дисциплины, и их объем должен быть определен часами, отведенными в учебной программе.

- Самостоятельная работа студентов должна включать:
- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, лабораторно-практическим);
 - поиск (подбор) и изучение литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
 - самостоятельную работу над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с тематическим планом;
 - домашнее задание, предусматривающее завершение практических аудиторных работ;
 - подготовку к зачету или экзамену;
 - работу в студенческих научных обществах, кружках, семинарах и т.д.;
 - участие в научной и научно-методической работе кафедры, факультета;
 - участие в научных и научно-практических конференциях, семинарах

6.1. Задания для углубления и закрепления приобретенных знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3 – 31	Перечень вопросов 1. Основные понятия дисциплины. 2. Актуальные проблемы деловых коммуникаций в сервисе. 3. Объект, предмет, цели и задачи дисциплины. 4. Психология делового общения в системе социально-психологических наук.
	УК-3 – 32	Перечень вопросов 1. Из истории психологии делового общения. 2. Виды и формы делового общения. 3. Беседа как основная форма делового общения. 4. Деловые переговоры: социально-психологическая характеристика.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4 – 31	Перечень вопросов 1. Основные требования к публичному выступлению. 2. Способы управления аудиторией. 3. Роль лидера в сфере сервиса. 4. Способы построения коммуникативного сообщения в разных социальных ситуациях.
	УК-4 – 32	Перечень вопросов 1. Методы психологии делового и профессионального общения. 2. Основные виды делового и профессионального общения. 3. Беседа как основной вид делового общения, виды и особенности беседы. 4. Тактика ведения деловых переговоров.
ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 – 31	Перечень вопросов 1. Нормативно – правовые акты в сфере сервиса. 2. Договор об оказании комплекса услуг предприятием сервиса. 3. Классификация учредительных документов предприятия сервиса 4. Процедура делопроизводства, как контролирующая процедура
	ПК-3 – 32	Перечень вопросов 1. Функции документа предприятия сервиса 2. Атрибутивность документа 3. Юридическая сила документа 4. Правила изложения документа

6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3 – 31	Практическое задание 1. Напишите предложения, включив в них следующие профессиональные слова таким образом, чтобы их смысл адекватно вписывался в контекст предложения: имидж, реноме, консенсус, инновационность, креативность, паблисити, маркетинг, сервис, дилер, корпорация, кворум, брифинг, резюме. Примечание: для выполнения задания можно взять слова, которые вам интересны, в том числе те, которые здесь отсутствуют. Составьте собственный глоссарий, включающий не менее 25 слов.
	УК-3 – 32	Практическое задание 1. Назовите основные черты деловой коммуникации. Изобразите схему (модель) коммуникации, используя следующие компоненты: · адресант (отправитель информации), · адресат (получатель информации), · сообщение, · коммуникативный канал, · шумы, · обратная связь, · контекст.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4 – 31	Практическое задание 1. Как Вы интерпретируете улыбку партнера в «дружественной» ситуации и ситуации «враждебной»? 2- Как называется этот вид контрсуггестии: А) непонимание Б) авторитет В) избегание Правильный ответ – в) Вспомним анекдот: « – Генацвале, ты где хранишь свои деньги? - В банке. - В каком банке? - В трехлитровом!» Какой уровень непонимания представлен здесь? А) фонетический Б) семантический В) стилистический Г) логический Правильный ответ – б)
	УК-4 – 32	Практическое задание 1. Согласно правилам современного этикета, молодой человек первым здоровается с женщинами и со старшими по возрасту и по положению. – Если предполагается рукопожатие, кому принадлежит инициатива? Согласно правилам этикета, мужчина, идя по лестнице с дамой, должен всегда находиться на 1-2 ступени ниже ее (поднимаясь по лестнице – он идет позади нее, спускаясь – он идет впереди нее). - Распространяется ли это правило на мужчину-начальника и его спутницу – секретаря в служебной обстановке? 2. В литературном языке выделяется несколько функциональных стилей: · Официально-деловой · Публицистический

		· Научный · Книжный (язык художественной литературы). -Какой стиль литературного языка отличается точностью формулировок, безличностью и сухостью изложения, стандартностью, большим количеством устойчивых оборотов и клише? - Назовите основные черты официально-делового стиля. 3.Переведите на официально-деловой язык переговоры между Попом и Балдой из сказки А. С.Пушкина. Используйте «язык бизнеса»: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.: ... «Нужен мне работник: Повар, конюх, плотник, А где найти такого Служителя не слишком дорогого?» Балда говорит: «Буду служить тебе славно, Усердно и очень исправно, В год за три щелчка тебе по лбу, Есть же давай мне вареную полбу». Приздумался поп, Стал почесывать лоб. Щелк щелку ведь розь. Да понадеялся он на русский авось. Поп говорит Балде: «Ладно. Не будет на обоим накладно...»
ПК- 3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 – 31	Практическое задание 1. Проанализируйте следующие конфликты, определите конфликтную ситуацию, вид, предмет, причины возникновения, инцидент, оппонентов, их уровень и ранг, степень интенсивности конфликта, другие составляющие... Охарактеризуйте варианты разрешения конфликтов, стратегии поведения в них. Каковы возможности управления конфликтом? А) Рассказ машинистки: «Старший по должности сотрудник дает мне срочное задание, которое я принимаюсь выполнять немедленно. Вскоре другой сотрудник, занимающий аналогичную должность, принес задание, тоже срочное. Я объясняю, что выполняю срочную работу и не могу сию минуту взяться за новое задание. Он настаивает, я отказываю. Он идет жаловаться на меня начальнику, но того нет, он возвращается и продолжает настаивать на своем. Разговор пошел на повышенных тонах, после чего я наделала ошибок в работе и в итоге оказалась недоволен и первый сотрудник». Б) «Заявление об отпуске». Инженер обратился к непосредственному начальнику с заявлением – разрешить ему уйти в отпуск на 2 недели раньше, чем положено по графику: на работе дел немного, а дома – ремонт. Начальник не подписал заявление, сказав: “Пойдете по графику”. Подчиненный обратился к директору и тот подписал заявление. Когда инженер вернулся из отпуска, начальник, придравшись к чему-то, лишил его премии. Инженер подал заявление в конфликтную комиссию, оспаривая наказание.
	ПК-3 – 32	Практическое задание 1.Составьте собственное резюме по всем правилам. Напишите заявление о приеме на заочную форму обучения в ТПУ по все правилам. 2.Подготовьте материалы по теме «Национальные особенности делового общения» (любая страна – по выбору) для ответа на экзамене в качестве замены любого из 2-х теоретических вопросов.

6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3 – 31	Практическое задание Задание 1 Описать структуру общения как социально-психологического феномена: основные компоненты. Задание 2 Обозначить стороны общения.
	УК-3 – 32	Практическое задание Задание 1 Обозначить основные виды общения и их характеристики. Задание 2 Основные механизмы познания другого человека в процессе общения.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4 – 31	Практическое задание Задание 1 Способы воздействия партнеров друг на друга. Задание 2 Восприятие и понимание людей в процессе коммуникаций. Задание 3 Социальные стереотипы и установки.
	УК-4 – 32	Практическое задание Задание 1 Основные правила подготовки и проведения публичных выступлений. Задание 2 Правила вербального и невербального этикета.
ПК- 3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 – 31	Практическое задание Задание 1 Виды дискуссии Задание 2 Основная структура и правила поведения в процессе дискуссии.
	ПК-3 – 32	Практическое задание Задание 1 Социальная роль и последствия конфликтов в профессиональной среде. Задание 2 Методы разрешения и профилактики конфликтов.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Паспорт фонда оценочных средств

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	ФОС для текущего контроля	ФОС для промежуточной аттестации
УК-3	социальные феномены,		

Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать	категории, методы изучения и описания социальных явлений УК-3-31	Тест	Вопросы к зачету с оценкой
		понятия "общение" и "деловое общение", структуру, функции, виды и формы делового общения; УК-3-32		
	Уметь	разрабатывать рекомендации по обеспечению социального взаимодействия сотрудников, снижению конфликтности, решению управленческих задач УК-3-У1	Реферат	Вопросы к зачету с оценкой
		уметь пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами. УК-3-У2		
	Владеть	способами и приемами делового общения в различных его видах; УК-3-В1	Практические задания	Вопросы к зачету с оценкой
		навыками разрешения конфликтов и умением вести себя в любой конфликтной ситуации; УК-3-В2		
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать	стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в индустрии сервиса в рамках требований, представленных в документационном обеспечении предприятия; УК-4 – 31	Тест	Вопросы к зачету с оценкой
		принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах, соблюдаемые в индустрии сервиса и реализующиеся посредством государственного языка Российской Федерации; УК-4 – 32		
	Уметь	выстраивать деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации с партнерами и потребителями услуг предприятий сервиса; УК-4 – У1	Реферат	Вопросы к зачету с оценкой

		использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения документационного обеспечения предприятия сервиса на государственном и иностранном (-ых) языках; УК-4 – У2		
	Владеть	практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах при подготовке документационного обеспечения предприятия сервиса на государственном языке Российской Федерации; УК-4 – В1 навыками выполнения перевода профессиональных текстов при подготовке документационного обеспечения предприятия сервиса с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно; УК-4 – В2	Практические задания	Вопросы к зачету с оценкой
ПК- 3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	Знать	особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека ПК-3-31	Тест	Вопросы к зачету с оценкой
		перспективные технологии управления взаимоотношениями с клиентами ПК-3-32		
	Уметь	организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса, применяя знания об обществе в различных формах социальной практики ПК-3-У1	Реферат	Вопросы к зачету с оценкой
		выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации используя перспективных технологий управления взаимоотношениями ПК-3-У2		
	Владеть	умениями работать в команде, взаимодействовать	Практические задания	Вопросы к зачету с оценкой

		с экспертами в предметных областях ПК-3-B1		
		приемами поиска, систематизации и свободного изложения материала для осуществления социального взаимодействия с клиентами и реализации своей роли в команде ПК-3-B2		

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

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Критерии оценивания результатов обучения			
			2	3	4	5
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать	социальные феномены, категории, методы изучения и описания социальных явлений УК-3-31	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		понятия "общение" и "деловое общение", структуру, функции, виды и формы делового общения; УК-3-32				
	Уметь	разрабатывать рекомендации по обеспечению социального взаимодействия сотрудников, снижению конфликтности, решению управленческих задач УК-3-У1	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		уметь пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами. УК-3-У2				
	Владеть	способами и приемами делового общения в различных его видах; УК-3-B1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		навыками разрешения конфликтов и умением вести себя в любой конфликтной ситуации; УК-3-B2				
УК-4 Способен осуществлять деловую	Знать	стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает

коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		партнерами в индустрии сервиса в рамках требований, представленных в документационном обеспечении предприятия; УК-4 – 31				
		принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах, соблюдаемые в индустрии сервиса и реализующиеся посредством государственного языка Российской Федерации; УК-4 – 32				
	Уметь	выстраивать деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации с партнерами и потребителями услуг предприятий сервиса; УК-4 – У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения документационного обеспечения предприятия сервиса на государственном и иностранном (-ых) языках; УК-4 – У2				
	Владеть	практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах при подготовке документационного обеспечения предприятия сервиса на государственном языке Российской Федерации; УК-4 – В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		навыками выполнения перевода профессиональных текстов при подготовке документационного обеспечения предприятия сервиса с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно; УК-4 – В2				
ПК- 3 Способен организовывать деятельность служб	Знать	особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает

и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами		ПК-3-31				
		перспективные технологии управления взаимоотношениями с клиентами ПК-3-32				
	Уметь	организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса, применяя знания об обществе в различных формах социальной практики ПК-3-У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации используя перспективных технологий управления взаимоотношениями ПК-3-У2				
	Владеть	умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях ПК-3-В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		приемами поиска, систематизации и свободного изложения материала для осуществления социального взаимодействия с клиентами и реализации своей роли в команде ПК-3-В2				

7.1. ФОС для проведения текущего контроля.

7.1.1. Задания для оценки знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3 – 31	Примеры тестовых заданий 1. Наука «Деловое общение» изучает: а) типологию деловых партнеров; б) структуру и особенности делового общения; в) психологические различия между людьми и группами людей; г) перцептивные барьеры делового общения; д) физиологические механизмы функционирования памяти и мышления. 2. Установите среди приведенных ниже положений проблемную область

		науки «Деловое общение». а) исследование психологических механизмов экономического поведения б) обоснование психологических методов обучения и воспитания; в) изучение особенностей психологического и этического взаимодействия людей в бизнесе и предпринимательской деятельности; г) исследование наследственных механизмов психики и поведения людей. 3. Выделите среди приведенных положений те, что составляют предметную область науки «Деловое общение». а) индивидуальные психологические различия людей; б) психологические проблемы экономического поведения; в) особенности психологического и этического взаимодействия в общении деловых партнёров. 4. Различие в социальном и психическом уровнях коммуникации характерны для формы трансакта: а) параллельной; б) перекрестной; в) скрытой.
	УК-3 – 32	Примеры тестовых заданий 1. Какие признаки присущи партнёрскому деловому общению: а) скрытое внедрение в психику одного из партнёров мотиваций, намерений, установок, внутренне не присущих ему; б) рассмотрение партнёра как личностно-значимого и психологически равноправного; в) психологический настрой на эмоциональное состояние делового партнера; г) взаимное согласование интересов партнеров; д) принуждение партнера каким-либо действиям или решениям. 16. К невербальным средствам делового общения относятся: а) речевые конструкции; б) мимика; в) жесты; г) социальные диалекты; д) походка. 2. Пресс-конференция как форма делового общения применяется тогда, когда необходимо: а) оказать воздействие на общественное мнение; б) создать позитивный корпоративный имидж; в) обменяться информацией с деловым партнером; г) ознакомить общественность с точкой зрения фирмы.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4 – 31	Примеры тестовых заданий 1. Во всех культурах есть сходные жесты. Какие из них относятся к коммуникативным? а) приветствия; б) одобрения; в) растерянности; г) привлечения внимания. 2. Как вы считаете: какой жест оценки является классическим? а) скрещивание рук на груди; б) прикрывание обеими руками рта; в) подпирание щеки сжатыми в кулак пальцами. 3. Процесс обмена информацией отражает: а) интерактивную сторону общения; б) перцептивную; в) коммуникативную; г) когнитивную. 4. Какие из перечисленных ниже теорий можно отнести к теоретическим предпосылкам дисциплины «Деловое общение»?

		а) социальная психология; б) психофизика; в) клиническая психология; г) профессиональная психология. 5. Предметная область науки «Деловое общение» включает в себя изучение. а) социально-психологических механизмов общения, взаимодействия субъектов; б) ценностных ориентации деловых партнеров; в) психических познавательных процессов; г) коммуникативных техник и технологий; д) биологических основ функционирования психики индивида. 6. Содержание психологического блока науки «Деловое общение» составляют: а) проблемы социально-психологических механизмов межличностного общения; б) проблемы делового этикета; в) проблемы генетических оснований экономического поведения. 7. Организационно-технический блок науки «Деловое общение» связан с рассмотрением: а) психологических характеристик деловых партнеров; б) техник и технологий делового общения; в) пространственно-временных рамок делового общения; г) ценностных ориентации деловых партнеров. 8. Ценностный блок науки «Деловое общение» включает в себя анализ: а) особенностей психической структуры личности; б) политической ориентации делового партнера; в) этических принципов делового общения.
	УК-4 – 32	Примеры тестовых заданий 1. Процесс восприятия деловыми партнерами друг друга называется. а) идентификацией; б) перцепцией; в) интеракция. 2. К деловому мужскому костюму предлагается одеть: а) рубашку светлее костюма, галстук темнее рубашки; б) цвет и тон рубашки и галстука не важны; в) галстук светлее рубашки, но не темнее костюма. 3. К коммуникативным барьерам делового общения относятся барьеры: а) логический; б) стилистический; в) снисходительности; г) предрасположенности; д) семантический. 4. Экстравертированная установка личности направлена: А) на внешние объекты; Б) на свои собственные суждения и ощущения; В) на других субъектов общения. Уловки в спорах и их нейтрализация.
ПК- 3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий	ПК-3 – 31	Примеры тестовых заданий 1. Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются а) деструкцией; б) диссонансом; в) шумом; г) дисгармонией. 2. Создатель сообщений - это а) получатель; б) источник; в) код;

управления взаимоотношениями с клиентами		г) канал. 3. Интерактивная сторона общения состоит в: а) обмене информацией между людьми; б) в организации взаимодействия между людьми; в) включают процесс восприятия друг друга партнерами по общению. 4. Стиль коммуникаций основанный на поиске взаимного согласия сторон общения по поводу результирующих действий а) обвинительный стиль; б) директивный стиль; в) стиль убеждения; г) стиль разрешения проблемы. 5. К социальным коммуникативным барьерам относятся: а) принадлежность субъектов к различным религиозным конфессиям; б) принадлежность субъектов к различным политическим лагерям; в) возрастные различия.
	ПК-3 – 32	Примеры тестовых заданий 1. Пресс-конференция как форма делового общения применяется тогда, когда необходимо: а) оказать воздействие на общественное мнение; б) создать позитивный корпоративный имидж; в) обменяться информацией с деловым партнером; г) ознакомить общественность с точкой зрения фирмы. 2. Что может способствовать успешному ведению переговоров? а) теплый, уважительный тон речи; б) оживленный, заинтересованный взгляд; в) потирание глаз; г) легкое постукивание пальцами по столу; д) раскрепощенность позы.

Критерии оценки теста:

Количество ошибок	Оценка
0-1	Отлично
1-3	Хорошо
3-7	Удовлетворительно
более 7-ми ошибок	Неудовлетворительно

7.1.2. Задания для оценки умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3 – 31	Темы рефератов 1. Психология делового общения: пути развития. 2. Основы психологии делового и профессионального общения как раздела психологии делового и профессионального общения. 3. Основные подходы к психологии делового и профессионального общения
	УК-3 – 32	Темы рефератов 1. Методы психологии делового и профессионального общения. 2. Основные виды делового и профессионального общения. 3. Беседа как основной вид делового общения, виды и особенности беседы.

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4 – 31	Темы рефератов 1. Тактика ведения деловых переговоров. 2. Основные правила публичного выступления. 3. Виды деловой переписки.
	УК-4 – 32	Темы рефератов 1. Деловое общение по телефону. 2. Стрессы в творческой среде. 3. Конфликт: основные причины, роль и последствия. 4. Конфликты: методы разрешения и профилактики в сервисе.
ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 – 31	Темы рефератов 1. Споры в профессиональной среде. 2. Стрессы в профессиональной среде. 3. Определение, основные виды и причины возникновения конфликтов в профессиональной среде. 4. Пути разрешения конфликтов.
	ПК-3 – 32	Темы рефератов 1. Способы воздействия партнеров друг на друга. 2. Восприятие и понимание людей в процессе коммуникаций. 3. Феномен первого впечатления. 4. Социальные стереотипы и установки.

Критерии оценки учебных действий обучающихся (выступление с докладом, реферат по обсуждаемому вопросу)

Оценка	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения.
Хорошо	обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения.
Удовлетворительно	тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть Обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений.
Неудовлетворительно	обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений.

7.1.3. Задания для оценки владений, навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
-------------------------	-------------------------	---------

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3 – 31	Практическое задание Задание 1 Описать структуру общения как социально-психологического феномена: основные компоненты. Задание 2 Обозначить стороны общения.
	УК-3 – 32	Практическое задание Задание 1 Обозначить основные виды общения и их характеристики. Задание 2 Основные механизмы познания другого человека в процессе общения.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4 – 31	Практическое задание Задание 1 Способы воздействия партнеров друг на друга. Задание 2 Восприятие и понимание людей в процессе коммуникаций. Задание 3 Социальные стереотипы и установки.
	УК-4 – 32	Практическое задание Задание 1 Основные правила подготовки и проведения публичных выступлений. Задание 2 Правила вербального и невербального этикета.
ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 – 31	Практическое задание Задание 1 Виды дискуссии Задание 2 Основная структура и правила поведения в процессе дискуссии.
	ПК-3 – 32	Практическое задание Задание 1 Социальная роль и последствия конфликтов в профессиональной среде. Задание 2 Методы разрешения и профилактики конфликтов.

Критерии оценки учебных действий обучающихся на практических занятиях

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

7.1.ФОС для проведения промежуточной аттестации.

7.2.1. Задания для оценки знаний на зачете с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
-------------------------	-------------------------	---------

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3 – 31	Перечень вопросов 1. Специфика делового общения. 2. Коммуникативные барьеры в общении. 3. Перцептивный аспект деловой коммуникации. 4. Интерактивный аспект деловой коммуникации. 5. Речевые технологии делового общения. 6. Невербальные средства общения и их использование в профессиональной деятельности. 7. Сознательное и бессознательное в невербалике.
	УК-3 – 32	Перечень вопросов 1. Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика. 2. Общие требования к деловой беседе и ее структура. 3. Организация подготовки переговоров принимающей стороной. 4. Правила ведения телефонных переговоров и их записи. 5. Стратегия и тактика проведения переговоров. 6. Требования к культуре деловой речи. 7. Нравственная основа делового этикета. 15. Деловая этика в рекламной деятельности.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4 – 31	Перечень вопросов 1. Психологические аспекты делового общения. 2. Этические нормы при вручении подарков. 3. Организационное и протокольное обеспечение переговоров. 4. Порядок рассылки приглашений и ответа на них. 5. Подготовка и планирование переговоров. 6. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
	УК-4 – 32	Перечень вопросов 1. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и “мозговая атака”. 2. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы. 3. Основные требования к записи бесед (переговоров). 4. Порядок проведения деловых визитов и бесед. 5. Различия между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы. 6. Классификация приемов. Виды деловых приемов
ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 – 31	Перечень вопросов 1. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения. 2. Роль этики в деловом взаимодействии 3. Исторические предпосылки становления этики делового общения. 4. «Золотое правило этики» и характер делового общения. 5. Общие этические принципы и нормы делового общения. 6. Роль этикета и культуры поведения в профессиональной деятельности. 7. Методика подготовки и проведения деловых бесед. 8. Деловое совещание как один из видов делового общения. 9. Виды деловых совещаний и их характеристика. 10. Основные этапы подготовки к деловым переговорам. 11. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения. 12. Правила делового общения по телефону.
	ПК-3 – 32	Перечень вопросов 1. Служебный этикет как унифицированная форма общения. 2. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере. 3. Правила речевого общения в бизнесе. 4. Культура и техника речи в презентации делового партнера. 5. Манера общения и имидж делового человека.

		6. Профессиональные качества ведущего совещания и стили его руководства. 7. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции. 8. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам. 9. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.. 10. Структура и динамика конфликта. 11. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней. 12. Стили поведения участников в конфликтной ситуации. 13. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
--	--	---

7.2.2. Задания для оценки умений на зачете с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3 – 31	Перечень вопросов 1. Деловое общение как обмен информацией. 2. Психотехника речи. 3. Умение слушать. 4. Коммуникативная культура и коммуникативная профессиональная программа современного специалиста. 5. Общение как коммуникативная деятельность. 6. Структура и средства общения. 7. Стили общения. 8. Механизмы и принципы общения.
	УК-3 – 32	Перечень вопросов 1. Роль невербальных средств общения и их классификация. 2. Кинесические средства. 3. Просодические и экстралингвистические средства. 4. Такесические средства. 5. Проксемические средства. 6. Барьеры восприятия и понимания.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4 – 31	Перечень вопросов 1. Коммуникативные барьеры и правила их преодоления. 2. Проблема конфликтности в деловой среде: 3. Понятие и типы конфликтогенов. 4. Понятие о конфликтах и их классификация. 5. Причины конфликтов. 6. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
	УК-4 – 32	Перечень вопросов 1. Понятие делового имиджа и его роль в профессиональной деятельности. 2. Имидж фирмы. 3. Имидж личности.
ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 – 31	Перечень вопросов 1. Понятие о риторике, ораторском искусстве. 2. Виды авторских выступлений. 3. Публичная речь как диалогическая форма коммуникативной Деятельности.
	ПК-3 – 32	Перечень вопросов 1. Подготовка к выступлению. 2. Элементы ораторского искусства и их психологическая основа. 3. Типичные затруднения при публичном выступлении.

7.2.3. Задания для оценки владений, навыков на зачете с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3 – 31	Практическое задание 1. Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения? 2. В чем заключается тактика «директивное общение»? Когда уместно её использовать? 3. Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению? 4. Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным?
	УК-3 – 32	Практическое задание 1. Какие этикетные формулы вы используете для вежливой формы отказа выслать новые каталоги? 2. Приведите пример (с подробным анализом) вашего эффективного или неэффективного речевого взаимодействия. В чем были допущены ошибки или, напротив, сделаны верные коммуникативные шаги? 3. Отредактируйте: В классической японской литературе видное место занимают стихи принцессы (Нукада). С (Жаклин Смит) мы решили встретиться у станции (метро). Заявления получены от (Константин Живаго, Олег Мицкевич, Ольги Седых).
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4 – 31	Практическое задание 1. Что такое «речевой этикет»? 2. Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования ты- и вы-общения в деловой коммуникации. Как данные употребления повлияли на эффективность общения? 3. В чем заключается тактика «понимающее общение»? Когда уместно её использовать? 4. Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться к пожилому человеку с целью узнать, который час? 5. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты?
	УК-4 – 32	Практическое задание 1. Какие этикетные формулы вы используете для вежливой формы отказа принять предложение? 2. Приведите пример (с подробным анализом) вашего эффективного или неэффективного речевого взаимодействия. В чем были допущены ошибки или, напротив, сделаны верные коммуникативные шаги. 3. Отредактируйте: В работах немецкого зоолога (Вольфганг Ульрих) использовались также результаты исследований его жены (Урсула Ульрих). Коммуникативный аспект культуры речи рассматривается в работах (Дж. Серл, Дж. Остин, П. Грайс).
ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы	ПК-3 – 31	Практическое задание Задание 1 Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать? Задание 2 Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров.

сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами		Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать? Задание 3 Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать
	ПК-3 – 32	Практическое задание Задание 1 Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении: - Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ? - Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся? - Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти? - Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения? - Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его? - Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова? Задание 2 Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите. Задание 3 Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы. Задание 4 Назовите вежливые формы обращения с просьбой (<i>прошу вас, будьте так любезны</i> и т.п.), затем вежливые формы отказа (<i>к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах</i> и т.п.) Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (<i>хотелось бы</i>), ответа по формуле <i>да, но...</i> Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено

Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

8.1 Основная учебная литература

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 247 с.
2. Белобрагин В.В. Психология делового общения: Учебное пособие. М.: РИЦ АИМ, 2017.
3. Титова Л.Г. Деловое общение: учеб. пособие для вузов. – М.: Юнити-Дана, 2016.
4. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации: теория и практика : учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2018.
5. Шарухин А.П. Психология делового общения : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.П.Шарухин, А.М.Орлов. —М.: Издательский центр «Академия», 2017 — 240 с. — (Сер.Бакалавриат).

8.2 Дополнительная учебная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с.
2. Ермилова Д.Ю, История домов моды. - М. Издательский центр «Академия», 2003.
3. Козлова Т.В., Ильичева Е.В., Стиль в костюме XX века, М.: МГТУ им. А. Н. Косыгина, 2003.

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» (ДАЛЕЕ – СЕТЬ «ИНТЕРНЕТ»), НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

http://elibrary.rsl.ru/	Сайт Российской электронной библиотеки (РГБ)
www.gumer.info	Электронная библиотека ГУМЕР. Раздел НАУКА
http://www.jurnal.org/	Сайт журнала научных публикаций для аспирантов и докторантов
http://www.moluch.ru/	Сайт журнала «Молодой учёный»

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины являются лекции и семинарские занятия. Обучающийся не имеет права пропускать без уважительных причин аудиторные занятия, в противном случае он может быть не допущен к зачету.

На лекциях даются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, рекомендации для самостоятельной работы. В

ходе лекции обучающийся должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины семинарские занятия. Они служат для контроля подготовленности обучающегося; закрепления изученного материала; развития умения и навыков подготовки докладов, сообщений по естественнонаучной проблематике; приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии.

Семинару предшествует самостоятельная работа обучающегося, связанная с освоением лекционного материала и материалов, изложенных в учебниках, учебных пособиях и в рекомендованной преподавателем тематической литературе. По согласованию с преподавателем или его заданию обучающийся может готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Примерные темы докладов, рефератов и вопросов для обсуждения приведены в настоящих рекомендациях.

10.1. Работа на лекции.

Основу теоретического обучения обучающихся составляют лекции. Они дают систематизированные знания обучающимся о наиболее сложных и актуальных философских проблемах. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению обучающимися изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Излагаемый материал может показаться обучающимся сложным, необычным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных отраслей науки, религии, истории, практики. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета.

Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Обучающимся, изучающим курс, рекомендуется расширять, углублять, закреплять усвоенные знания во время самостоятельной работы, особенно при подготовке к семинарским занятиям, изучать и конспектировать не только обязательную, но и дополнительную литературу.

10.2. Работа с конспектом лекций.

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

10.3. Выполнение практических работ.

По наиболее сложным проблемам учебной дисциплины проводятся практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний у обучающихся.

Практическое занятие проводится в соответствии с планом. В плане указываются тема, время, место, цели и задачи занятия, тема доклада и реферативного сообщения,

обсуждаемые вопросы. Дается список обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к занятию.

Подготовка обучающихся к занятию включает:

- заблаговременное ознакомление с планом занятия;
- изучение рекомендованной литературы и конспекта лекций;
- подготовку полных и глубоких ответов по каждому вопросу, выносимому для обсуждения;
- подготовку доклада, реферата по указанию преподавателя;

При проведении практических занятий уделяется особое внимание заданиям, предполагающим не только воспроизведение обучающимися знаний, но и направленных на развитие у них творческого мышления, научного мировоззрения. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине помимо конспектов лекций, обучающимся необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение, дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с INTERNET.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий. Обучающийся должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам практических занятий.

10.4. Подготовка докладов, фиксированных выступлений и рефератов.

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, обучающийся должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 10-15 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Рекомендации к выполнению реферата:

1. Работа выполняется на одной стороне листа формата А 4.
2. Размер шрифта 14, межстрочный интервал (одинарный).
3. Объём работы должен составлять от 10 до 15 листов (вместе с приложениями).
4. Оставляемые по краям листа поля имеют следующие размеры:
Слева - 30 мм; справа - 15 мм; сверху - 15 мм; снизу - 15 мм.
5. Содержание реферата:

- *Титульный лист.*
- *Содержание.*
- *Введение.*

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение.

- *Основной материал.*
- *Заключение.*

Заключение - часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей. Заключение должно быть чётким, кратким, вытекающим из основной части.

- *Список литературы.*

6. Нумерация страниц проставляется в правом нижнем углу, начиная с введения (стр. 3). На титульном листе и содержании, номер страницы не ставится.

7. Названия разделов и подразделов в тексте должны точно соответствовать названиям, приведённым в содержании. 8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

9. В таблицах и в тексте следует укрупнять единицы измерения больших чисел в зависимости от необходимой точности.

10. Графики, рисунки, таблицы, схемы следуют после ссылки на них и располагаются симметрично относительно центра страницы.

11. В списке литературы указывается полное название источника, авторов, места издания, издательство, год выпуска и количество страниц.

10.5. Разработка электронной презентации.

Распределение тем презентации между обучающимися и консультирование их по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату. Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучающиеся представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации обучающийся может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;

- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);

- основная часть (не более 10 слайдов);

- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;

- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;

- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24–54 пункта (заголовок), 18–36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;

- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;

- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;

- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;

- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

- списки на слайдах не должны включать более 5–7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно

быть более четырех строк и четырех столбцов – в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

10.6. Методика работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в Институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте Института.

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие лифта, пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия: для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске); внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание); разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет: использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения; регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений; обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой Института по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия: ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий; в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию Института для запоминания

месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается; действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений; предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.

При проведении лекционных занятий по дисциплине преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения Института, а также демонстрационные (презентации) и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся с использованием компьютерного и мультимедийного оборудования Института, при необходимости – с привлечением полезных Интернет-ресурсов и пакетов прикладных программ.

Лицензионное программно-информационное обеспечение	Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security
Современные профессиональные базы данных	1. Консультант+ 2. Справочная правовая система «ГАРАНТ».
Информационные справочные системы	1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии» 2. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 3. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 4. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 5. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)

12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Учебные занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории, оборудованной компьютерами, с возможностями показа презентаций. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, видеороликов.

Применение ТСО (аудио- и видеотехники, мультимедийных средств)

обеспечивает максимальную наглядность, позволяет одновременно тренировать различные виды речевой деятельности, помогает корректировать речевые навыки, способствует развитию слуховой и зрительной памяти, а также усвоению и запоминанию образцов правильной речи, совершенствованию речевых навыков.

Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений

№ 506 Кабинет делового общения Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - комплекты учебной мебели - демонстрационное оборудование – проектор и компьютер - учебно-наглядные пособия - шкаф для хранения пособий Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).
№ 506 Кабинет делового общения Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - комплекты учебной мебели - демонстрационное оборудование – проектор и компьютер - учебно-наглядные пособия - шкаф для хранения пособий Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).
№ 404, 511 Помещения для самостоятельной работы - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).
№ 404 Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет - комплекты учебной мебели; - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную

информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему. Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).
№ 401 Актuый зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий - специализированные кресла для актовuых залов - сцена - трибуна - экран - технические средства, служащие для представления информации большой аудитории - компьютер - демонстрационное оборудование и аудиосистема - микрофоны Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).
№ 515 Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования - стеллажи - учебное оборудование

Разработчик: Гузеев М.С, доцент