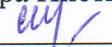


МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ АГРОИНЖЕНЕРИИ

УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора Института агроинженерии

С.Д. Шепелёв
« 23 » апреля 2020 г.

Кафедра «Социально-гуманитарные дисциплины и русский язык как иностранный»

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.02 Основы деловой коммуникации

Направление подготовки **13.03.02 Электроэнергетика и электротехника**

Профиль – **Электроснабжение**

Уровень высшего образования – **бакалавриат**

Квалификация – **бакалавр**

Форма обучения – **очная**

Челябинск
2020

Рабочая программа дисциплины «Основы деловой коммуникации» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 28.02.2018 № 144. Рабочая программа предназначена для подготовки бакалавра по направлению 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника, профиль – Электроснабжение.

Настоящая рабочая программа дисциплины составлена в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) и учитывает особенности обучения при инклюзивном образовании лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Составитель - кандидат педагогических наук, доцент С.В. Гарханова.

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры «Социально-гуманитарные дисциплины и русский язык как иностранный» 17 апреля 2020 г., протокол № 14.

Зав. кафедрой «Социально-гуманитарные дисциплины и русский язык как иностранный» кандидат педагогических наук, доцент

Чичиланова С.А.

Рабочая программа дисциплины одобрена методической комиссией энергетического факультета 21 апреля 2020 г., протокол № 4.

Председатель методической комиссии кандидат технических наук, доцент

Захаров В.А.

Директор Научной библиотеки



Е.Л. Лебедева

СОДЕРЖАНИЕ

1.	4
1.1.	4
1.2.	4
2.	5
3.	5
3.1.	5
3.2.	5
4.	6
4.1.	6
4.2.	Ошибка! Закладка не определена.
4.3.	6
4.4.	6
4.5.	Ошибка! Закладка не определена.
5.	7
6.	7
7.	8
8.	9
9.	9
10.	9
11.	10
	11
	27

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

1.1. Цель и задачи дисциплины

Бакалавр по направлению подготовки **13.03.02 Электроэнергетика и электротехника** должен быть подготовлен к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: технологической.

Цель дисциплины – формирование у обучающихся системы знаний о языке и речи и навыков общения, использования вербальных и невербальных средств для осуществления эффективной деловой коммуникации.

Задачи дисциплины:

- повышение уровня практического владения русским языком в разных сферах деловой коммуникации, в письменной и устной формах речи;
- формирование коммуникативных умений и навыков различных видов общения;
- развитие языковой личности;
- воспитание уважения к русскому языку, ответственности за речевое поведение и речевой этикет.

1.2. Компетенции и индикаторы их достижений

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

	Формируемые ЗУН	
ИД-1УК-3 Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	знания	обучающийся должен знать: понятие и содержание диалогического общения, деловой коммуникации; понятие и содержание процесса слушания в социальном взаимодействии; способы адаптации речи и языка жестов к ситуациям взаимодействия, стратегии сотрудничества для достижения поставленных целей (Б1.О.02-3.1)
	умения	обучающийся должен уметь: организовать диалогическое общение для сотрудничества в деловой коммуникации; внимательно слушать и понимать суть идей других; использовать различные стратегии сотрудничества для достижения поставленных целей (Б1.О.02-У.1)
	навыки	обучающийся должен владеть: навыками организации диалогического общения для сотрудничества в деловой коммуникации; слушания и понимания идей других; использования различных стратегий сотрудничества для достижения поставленных целей (Б1.О.02-Н.1)

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН	
ИД-1УК-4. Демонстрирует умения вести обмен деловой информацией	знания	обучающийся должен знать: базовые теоретические понятия общения, речевого этикета, деловой коммуникаций в устной и письменной формах, вербальные и невербальные средства делового общения (Б1.О.02-3.1)

в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	умения	обучающийся должен уметь: оперировать базовыми понятиями общения; речевого этикета, деловой коммуникации, грамотно строить письменную и устную речь; пользоваться вербальными и невербальными средствами делового общения (Б1.О.02-У.1)
	навыки	обучающийся должен владеть: приемами и навыками вербального и невербального делового общения, деловой коммуникации в устной и письменной формах (Б1.О.02-Н.1)

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Основы деловой коммуникации» относится к базовой части основной профессиональной образовательной программы бакалавриата.

3. Объем дисциплины и виды учебной работы

Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы (ЗЕТ), 72 академических часа. Дисциплина изучается во 2 семестре.

3.1. Распределение объема дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Контактная работа, всего	32
В том числе:	
Лекции (Л)	16
Практические занятия (ПЗ)	16
Лабораторные занятия (ЛЗ)	–
Самостоятельная работа	40
Контроль	
Общая трудоемкость	72

3.2. Распределение учебного времени по разделам и темам

№ темы	Наименование разделов и тем	Всего, час	в том числе				
			контактная работа			СР	Контроль
			Лекции	ЛЗ	ПЗ/СЗ		
Раздел 1. Речевая коммуникация. Деловое общение.							
1.1.	Понятие речевой коммуникации, его формы и типы.	12	2	-	2	8	-
1.2.	Система коммуникативных качеств речи. Нормативность речи на различных языковых уровнях.	16	4	-	4	8	-
1.3.	Официально-деловой стиль речи. Речевой этикет в деловом общении.	12	2	-	2	8	-
Раздел 2. Устное и письменное деловое общение.							
2.1.	Устное деловое общение. Формы устной деловой коммуникации.	16	4	-	4	8	-
2.2.	Письменное деловое общение. Виды деловой документации	16	4	-	4	8	-
	Контроль	-	-	-	-	-	-

Итого	72	16	-	16	40	-
-------	----	----	---	----	----	---

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Содержание дисциплины

Раздел 1. Речевая коммуникация. Деловое общение.

Понятие, формы и типы речевой коммуникации. Коммуникативные качества речи. Нормативность речи. Понятие делового общения. Речевой этикет в деловом общении. Невербальные аспекты делового общения. Официально-деловой стиль речи.

Раздел 2. Устное и письменное деловое общение.

Устное деловое общение. Формы устной официально-деловой коммуникации. Деловые беседы в структуре делового общения. Деловое совещание, его особенности. Технологии подготовки и проведения пресс-конференций. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Деловые телефонные разговоры, правила телефонных взаимодействий. Деловая переписка. Правила оформления деловых писем. Виды деловой документации, требования к оформлению документов

4.2. Содержание лекций

№ п/п	Краткое содержание лекций	Количество часов
1.	Понятие, формы и типы речевой коммуникации. Понятие коммуникативных качеств речи, критерии их оценки. Коммуникативные качества речи и деловое общение. Нормативность речи как коммуникативное качество речи. Речевой этикет в деловой коммуникации. Невербальное деловое общение.	6
2.	Официально-деловая письменная речь, ее основные свойства. Виды, структура и содержание служебных документов: распорядительных, справочно-информационных, справочно-аналитических, юридических и правовых. Структура и содержание официальных писем. Языковые формулы официальных документов. Реклама в деловой речи. Резюме и правила его оформления.	2
3.	Общение. Вербальные и невербальные средства общения. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Устная и письменная речь. Монолог и диалог (полилог). Речевая ситуация. Официальные и неофициальные ситуации общения. Подготовленная и спонтанная речь.	4
4.	Структура речевого акта. Речевые роли. Речевой этикет. Деловое общение, его виды. Этикет деловой беседы. Деловая переписка, деловые телефонные переговоры, их особенности и структура. Культура деловой речи	4
	Итого:	16

4.3. Содержание лабораторных занятий

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом

4.4. Содержание практических занятий

№ п/п	Краткое содержание лекций	Количество часов
1.	Речевая коммуникация. Система коммуникативных качеств речи.	2
2.	Коммуникативные качества речи. Нормативность речи и деловое общение	4
3.	Официально-деловая письменная речь. Служебные документы	2
4.	Устное деловое общение. Формы устной деловой коммуникации	4
5.	Письменное деловое общение. Виды письменной деловой коммуникации	4
	Итого:	16

4.5. Виды и содержание самостоятельной работы обучающихся

4.5.1. Виды самостоятельной работы обучающихся

Виды самостоятельной работы	Количество часов
Самостоятельное изучение отдельных тем и вопросов	30
Подготовка к промежуточной аттестации	10
Итого	40

4.5.2. Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Темы самостоятельной работы	Количество часов
1.	Речевые коммуникации	8
2.	Нормативный, коммуникативный и этический аспекты культуры речи	8
3.	Официально-деловой стиль	8
4.	Устное деловое общение	8
5.	Письменное деловое общение. Деловая документация	8
	Итого	40

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методические разработки имеются в Научной библиотеке ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ

– Визуализация процесса обучения по дисциплине «Русский язык и культура речи» [Электронный ресурс]: учебно-наглядное пособие для обучающихся по программам бакалавриата и специалитета (очная и заочная форма обучения) / Южно-Уральский ГАУ, Институт агроинженерии; сост. С. В. Тарханова - Челябинск: Южно-Уральский ГАУ, 2018 - 39с. Режим доступа: <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/umu/170.pdf>.

– Методические рекомендации к организации самостоятельной работы по дисциплине «Русский язык и культура речи» [Электронный ресурс]: для обучающихся по программам бакалавриата и специалитета. Форма обучения - очная и заочная / сост. С. В. Тарханова; Южно-Уральский ГАУ, Институт агроинженерии - Челябинск: Южно-Уральский ГАУ, 2018 - 28 с. Режим доступа: <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/umu/169.pdf>.

– Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по русскому языку и культуре речи [Электронный ресурс]: для обучающихся по очной и заочной формам обучения / сост. С. В. Тарханова; Южно-Уральский ГАУ - Троицк: Южно-Уральский ГАУ, 2016 - 58 с. – Режим доступа: <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/pedag/24.pdf>.

– Основы деловой коммуникации в схемах и таблицах [Электронный ресурс]: учебно-наглядное пособие для обучающихся по программам бакалавриата и специалитета (очная и заочная формы обучения)/ Южно-Уральский ГАУ, Институт агроинженерии. - Челябинск: Южно-Уральский ГАУ, 2019 - 49 с. Режим доступа: <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/pedag/89.pdf>.

– Основы деловой коммуникации [Электронный ресурс]: метод. указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для обучающихся по программам бакалавриата и специалитета (очная и заочная формы обучения)/ Южно-Уральский ГАУ, Институт агроинженерии. - Челябинск: Южно-Уральский ГАУ, 2019 — 84 с. Режим доступа: <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/pedag/90.pdf>.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Для установления соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО разработан фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и проведения

промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине. Фонд оценочных средств представлен в Приложении.

7. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины

Основная и дополнительная учебная литература имеется в Научной библиотеке и электронной информационно-образовательной среде ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ.

Основная

1. Горовая И. Г. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс] / И.Г. Горовая - Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2015 - 146 с. - Доступ к полному тексту с сайта ЭБС Университетская библиотека online: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364822>.

2. Горфинкель В. Я. Коммуникации и корпоративное управление [Электронный ресурс] / В.Я. Горфинкель; В.С. Торопцов; В.А. Швандар - Москва: Юнити-Дана, 2015 - 129 с. - Доступ к полному тексту с сайта ЭБС Университетская библиотека online: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552>.

3. Гричененко Т. И. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс]: практикум для студентов вузов экономического профиля / Т.И. Гричененко - Ростов-н/Д: Издательство Южного федерального университета, 2011 - 112 с. - Доступ к полному тексту с сайта ЭБС Университетская библиотека online: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241040>.

4. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс / ; сост. Т. Н. Ивлева; Министерство культуры Российской Федерации; ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет культуры и искусств»; Институт социально-культурных технологий; Кафедра управления социальной сферы -Кемерово: КемГУКИ, 2014 - 92 с. - Доступ к полному тексту с сайта ЭБС Университетская библиотека online: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275563>.

5. Деловое письмо [Электронный ресурс]: учебносправочное пособие / ; авт.-сост. И. Н. Кузнецов -Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018 - 162 с. - Доступ к полному тексту с сайта ЭБС Университетская библиотека online: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496193>.

6. Костромина Е. А. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс] / Е.А. Костромина; Ю.В. Барковская - М.|Берлин: Директ-Медиа, 2014 - 156 с. -Доступ к полному тексту с сайта ЭБС Университетская библиотека online: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272559>.

7. Кушнерук С. П. Документная лингвистика [Электронный ресурс] / С.П. Кушнерук - Москва: Флинта, 2011 - 130 с. - Доступ к полному тексту с сайта ЭБС Университетская библиотека online: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83382>.

8. Леонова А. В. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс] / А.В. Леонова - Новосибирск: НГТУ, 2012 - 108 с. - Доступ к полному тексту с сайта ЭБС Университетская библиотека online: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228851>.

9. Мандель Б. Р. Современный русский язык: история, теория, практика и культура речи [Электронный ресурс] / Б.Р. Мандель - Москва: Директ-Медиа, 2014 - 451 с. -Доступ к полному тексту с сайта ЭБС Университетская библиотека online: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=231842>.

10. Товт А. М. Изучаем русский язык и культуру речи [Электронный ресурс]: (для студентов- нефилологов) / А.М. Товт - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2014 - 128 с. - Доступ к полному тексту с сайта ЭБС Университетская библиотека online: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277968>.

Дополнительная

1. Культура русской речи [Текст]: Учебник для вузов / Л.К.Граудина, Е.Н.Ширяев, С.И.Виноградов и др.; Под ред. Л.К.Граудиной, Е.Н.Ширяева; РАН; Институт русского языка им. В.В.Виноградова - М.: НОРМА-ИНФРА-М, 2001 - 560с.

2. Чудинов А. П. Деловое общение [Электронный ресурс]: практикум / А.П. Чудинов; Е.А. Нахимова - Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012 - 154 с. - Доступ к полному тексту с сайта ЭБС Университетская библиотека online: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760>.

3. Штрекер Н. Ю. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов / Н.Ю. Штрекер - Москва: Юнити-Дана, 2015 - 351 с. - Доступ к полному тексту с сайта ЭБС Университетская библиотека online: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446436>.

8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины

1. Единое окно доступа к учебно-методическим разработкам <http://юургау.рф/>
2. ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>
3. Университетская библиотека ONLINE <http://biblioclub.ru>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Учебно-методические разработки имеются в Научной библиотеке и электронной информационно-образовательной среде ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ:

– Визуализация процесса обучения по дисциплине «Русский язык и культура речи» [Электронный ресурс]: учебно-наглядное пособие для обучающихся по программам бакалавриата и специалитета (очная и заочная форма обучения) / Южно-Уральский ГАУ, Институт агроинженерии; сост. С. В. Тарханова - Челябинск: Южно-Уральский ГАУ, 2018 - 39с. Режим доступа: <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/umu/170.pdf>.

– Методические рекомендации к организации самостоятельной работы по дисциплине «Русский язык и культура речи» [Электронный ресурс]: для обучающихся по программам бакалавриата и специалитета. Форма обучения - очная и заочная / сост. С. В. Тарханова; Южно-Уральский ГАУ, Институт агроинженерии - Челябинск: Южно-Уральский ГАУ, 2018 - 28 с. Режим доступа: <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/umu/169.pdf>.

– Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по русскому языку и культуре речи [Электронный ресурс]: для обучающихся по очной и заочной формам обучения / сост. С. В. Тарханова; Южно-Уральский ГАУ - Троицк: Южно-Уральский ГАУ, 2016 - 58 с. – Режим доступа: <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/pedag/24.pdf>.

- Основы деловой коммуникации [Электронный ресурс]: метод. указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для обучающихся по программам бакалавриата и специалитета (очная и заочная формы обучения)/ Южно-Уральский ГАУ, Институт агроинженерии. - Челябинск: Южно-Уральский ГАУ, 2019 — 84 с. Режим доступа: <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/pedag/90.pdf>.

10. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В Научной библиотеке с терминальных станций предоставляется доступ к базам данных:
– Консультант Плюс (справочные правовые системы).

Программное обеспечение:
- MyTestXPRo 11.0

- Microsoft OfficeStd 2019 RUS OLP NL Acdmc
- Windows 10 Home Single Language 1.0.63.71.

11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебные аудитории для проведения занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения

Аудитория 434 (Помещение для учебного оборудования и профилактического обслуживания учебного оборудования) (компьютеры).

Аудитория 345: (Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) (проектор, ноутбук)

Помещения для самостоятельной работы обучающихся

Аудитория 303: (Помещение для самостоятельной работы обучающихся с доступом в интернет) (компьютеры)

Перечень оборудования и технических средств обучения

Перечень основного учебно-лабораторного оборудования не предусмотрен

Оборудование помещения для самостоятельной работы 454080, г. Челябинск, проспект Ленина 75, главный корпус, аудитория № 303

Ноутбук HP 615 (VC289EA) RM76/2G/320/DVDR W/HD3200/DOS/15.6;

Персональный компьютер в комплекте: системный блок Pentium E 5400 2.7GHZ, жесткий диск 250 Gb, монитор 19" LCD, клавиатура, манипулятор «мышь» – 30 шт.;

Принтер CANON LBP-1120 лазерный;

Экран с электроприводом;

ИК пульт ДУ для экрана с электроприводом;

Колонки 5+1 SVEN ИЮ.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине

СОДЕРЖАНИЕ

13

14

16

17

17

17

18

4.2. Процедуры и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации..... 23

4.2.1. Зачет 23

1. Компетенции и их индикаторы, формируемые в процессе освоения дисциплины

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН			Наименование оценочных средств	
	Знания	Умения	Навыки	Текущая аттестация	Промежуточная аттестация
ИД-1УК-3. Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели.	обучающийся должен знать: понятие и содержание диалогического общения, деловой коммуникации; понятие и содержание процесса слушания в социальном взаимодействии; способы адаптации речи и языка жестов к ситуациям взаимодействия, стратегии сотрудничества для достижения поставленных целей (Б1.О.02-3.1)	обучающийся должен уметь: организовать диалогическое общение для сотрудничества в деловой коммуникации; внимательно слушать и понимать суть идей других; использовать различные стратегии сотрудничества для достижения поставленных целей (Б1.О.02-У.1)	обучающийся должен владеть: навыками организации диалогического общения для сотрудничества в деловой коммуникации; слушания и понимания идей других; использования различных стратегий сотрудничества для достижения поставленных целей (Б1.О.02-Н.1)	1. Упражнение 2. Тестирование 3. Контрольная работа	1. Зачет

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Формируемые ЗУН			Наименование оценочных средств	
	Знания	Умения	Навыки	Текущая аттестация	Промежуточная аттестация
ИД-1УК-4. Демонстрирует умения вести	обучающийся должен знать: базовые	обучающийся должен уметь: оперировать	обучающийся должен владеть:	1. Упражнение	1. Зачет

обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	теоретические понятия общения, речевого этикета, деловой коммуникаций в устной и письменной формах, вербальные и невербальные средства делового общения (Б1.О.02-3.1)	базовыми понятиями общения; речевого этикета, деловой коммуникации, грамотно строить письменную и устную речь; пользоваться вербальными и невербальными средствами делового общения (Б1.О.02-У.1)	приемами и навыками вербального и невербального делового общения, деловой коммуникации в устной и письменной формах (Б1.О.02-Н.1)	2. Тестирование 3. Контрольная работа	
--	---	---	---	--	--

2. Показатели, критерии и шкала оценивания индикаторов достижения компетенций

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

Формируемые ЗУН	Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине			
	Недостаточный уровень	Достаточный уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Б1.О.02-3.1	Обучающийся не знает понятие и содержание диалогического общения; деловой коммуникации; понятие и содержание процесса слушания в социальном взаимодействии; способы адаптации речи и языка жестов к ситуациям взаимодействия, стратегии сотрудничества для достижения поставленных целей	Обучающийся слабо знает понятие и содержание диалогического общения; деловой коммуникации; понятие и содержание процесса слушания в социальном взаимодействии; способы адаптации речи и языка жестов к ситуациям взаимодействия, стратегии сотрудничества для достижения поставленных целей	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными пробелами знает понятие и содержание диалогического общения; деловой коммуникации; понятие и содержание процесса слушания в социальном взаимодействии; способы адаптации речи и языка жестов к ситуациям взаимодействия, стратегии сотрудничества для достижения поставленных целей	Обучающийся с требуемой степенью полноты и точности знает понятие и содержание диалогического общения; деловой коммуникации; понятие и содержание процесса слушания в социальном взаимодействии; способы адаптации речи и языка жестов к ситуациям взаимодействия, стратегии сотрудничества для достижения поставленных целей
Б1.О.02-У.1	Обучающийся не	Обучающийся	Обучающийся с	Обучающийся

	умеет организовывать диалогическое общение для сотрудничества в деловой коммуникации; внимательно слушать и понимать суть идей других; использовать различные стратегии сотрудничества для достижения поставленных целей	слабо умеет организовывать диалогическое общение для сотрудничества в деловой коммуникации; внимательно слушать и понимать суть идей других; использовать различные стратегии сотрудничества для достижения поставленных целей	незначительными затруднениями умеет организовывать диалогическое общение для сотрудничества в деловой коммуникации; внимательно слушать и понимать суть идей других; использовать различные стратегии сотрудничества для достижения поставленных целей	умеет организовывать диалогическое общение для сотрудничества в деловой коммуникации; внимательно слушать и понимать суть идей других; использовать различные стратегии сотрудничества для достижения поставленных целей
Б1.О.02-Н.1	Обучающий не владеет навыками организации диалогического общения для сотрудничества в деловой коммуникации; слушания и понимания идей других; использования различных стратегий сотрудничества для достижения поставленных целей	Обучающий слабо владеет навыками организации диалогического общения для сотрудничества в деловой коммуникации; слушания и понимания идей других; использования различных стратегий сотрудничества для достижения поставленных целей	Обучающийся с небольшими затруднениями владеет навыками организации диалогического общения для сотрудничества в деловой коммуникации; слушания и понимания идей других; использования различных стратегий сотрудничества для достижения поставленных целей	Обучающийся свободно владеет навыками организации диалогического общения для сотрудничества в деловой коммуникации; слушания и понимания идей других; использования различных стратегий сотрудничества для достижения поставленных целей

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

Формируемые ЗУН	Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине			
	Недостаточный уровень	Достаточный уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Б1.О.02-3.1	Обучающийся не знает базовые теоретические понятия общения, речевого этикета, деловой коммуникаций в	Обучающийся слабо знает базовые теоретические понятия общения, речевого этикета, деловой	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными пробелами знает базовые теоретические	Обучающийся с требуемой степенью полноты и точности знает базовые теоретические

	устной и письменной формах, вербальные и невербальные средства делового общения	коммуникаций в устной и письменной формах, вербальные и невербальные средства делового общения	понятия общения, речевого этикета, деловой коммуникаций в устной и письменной формах, вербальные и невербальные средства делового общения	понятия общения, речевого этикета, деловой коммуникаций в устной и письменной формах, вербальные и невербальные средства делового общения
Б1.О.02-У.1	Обучающийся не умеет оперировать базовыми понятиями общения; речевого этикета, деловой коммуникации, грамотно строить письменную и устную речь; пользоваться вербальными и невербальными средствами делового общения	Обучающийся слабо умеет оперировать базовыми понятиями общения; речевого этикета, деловой коммуникации, грамотно строить письменную и устную речь; пользоваться вербальными и невербальными средствами делового общения	Обучающийся с незначительными затруднениями умеет оперировать базовыми понятиями общения; речевого этикета, деловой коммуникации, грамотно строить письменную и устную речь; пользоваться вербальными и невербальными средствами делового общения	Обучающийся умеет оперировать базовыми понятиями общения; речевого этикета, деловой коммуникации, грамотно строить письменную и устную речь; пользоваться вербальными и невербальными средствами делового общения
Б1.О.05-Н.1	Обучающийся не владеет приемами и навыками вербального и невербального делового общения, деловой коммуникации в устной и письменной формах	Обучающийся слабо владеет приемами и навыками вербального и невербального делового общения, деловой коммуникации в устной и письменной формах	Обучающийся с небольшими затруднениями владеет приемами и навыками вербального и невербального делового общения, деловой коммуникации в устной и письменной формах	Обучающийся свободно владеет приемами и навыками вербального и невербального делового общения, деловой коммуникации в устной и письменной формах

3. Типовые контрольные задания и (или) иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, сформированных в процессе освоения дисциплины

Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков, содержатся в учебно-методических разработках, приведенных ниже.

1. Методические рекомендации к организации самостоятельной работы по дисциплине «Русский язык и культура речи» [Электронный ресурс]: для обучающихся по программам

бакалавриата и специалитета. Форма обучения - очная и заочная / сост. С. В. Тарханова; Южно-Уральский ГАУ, Институт агроинженерии - Челябинск: Южно-Уральский ГАУ, 2018 - 28 с. Режим доступа: <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/umu/169.pdf>.

2. Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по русскому языку и культуре речи [Электронный ресурс]: для обучающихся по очной и заочной формам обучения / сост. С. В. Тарханова; Южно-Уральский ГАУ - Троицк: Южно-Уральский ГАУ, 2016 - 58 с. – Режим доступа: <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/pedag/24.pdf>.

3. Основы деловой коммуникации [Электронный ресурс]: метод. указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для обучающихся по программам бакалавриата и специалитета (очная и заочная формы обучения)/ Южно-Уральский ГАУ, Институт агроинженерии. - Челябинск: Южно-Уральский ГАУ, 2019 — 84 с. Режим доступа: <http://nb.sursau.ru:8080/localdocs/pedag/90>.

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

В данном разделе методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний умений навыков и (или) опыта деятельности по дисциплине «Культура речи и деловое общение» приведены применительно к каждому из используемых видов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся:

4.1.Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

4.1.1.Упражнения

Упражнение используется для оценки качества освоения обучающимся основной профессиональной образовательной программы по отдельным темам дисциплины. Содержание упражнений проводится в методических указаниях к практическим занятиям (п.3. ФОС). Критерии оценки упражнения (табл.) доводятся до сведения обучающихся в начале занятий.

№ п/п	Оценочные средства	Код и наименование индикатора компетенции
1.	Запишите по пять выражений, которые во время деловых переговоров помогут: а) представить свою фирму (предприятие) б) сформулировать цель переговоров; в) рассказать о своем коммерческом предложении г) выразить несогласие или отказ; д) завершить переговоры.	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.
2.	Исправьте ошибки в оформлении письма-запроса. «О запросе подшипников» № 20-31/5 В ЗАО «Росмаш» Дорогие коллеги! Так как мы с Вами уже давно заключили договор надо нам прислать Вашу заявку на наш завод для тракторов. Спасибо. Директор И Прокин	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном(-ых) языке(-ах).

Упражнение оценивается по усмотрению преподавателя оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно». Оценка объявляется обучающемуся непосредственно после сдачи работы.

Критерии оценки выполненных упражнений (табл.) доводятся до сведения обучающихся до начала их выполнения. Результаты выполненных упражнений объявляются обучающемуся непосредственно после их проверки

Шкала	Критерии оценивания (% правильных ответов)
Оценка 5 (отлично)	80 – 100
Оценка 4 (хорошо)	70 – 79
Оценка 3 (удовлетворительно)	50 – 69
Оценка 2 (неудовлетворительно)	Менее 50

4.1.2.Тестирование

Тестирование используется для оценки качества освоения обучающимся основной профессиональной образовательной программы по отдельным темам или разделам дисциплины. Тест представляет собой комплекс стандартизированных заданий, позволяющий упростить процедуру измерения знаний и умений обучающихся. Обучающимся выдаются тестовые задания с формулировкой вопросов и предложением выбрать один правильный ответ из нескольких вариантов ответов.

№ п/п	Оценочные средства	Код и наименование индикатора компетенции
	Типовые контрольные задания и (или) иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих сформированность компетенций в процессе освоения дисциплины	
1.	<p>1. Коммуникация понимается как совместная деятельность участников коммуникации, в ходе которой вырабатываются общий взгляд на вещи и действия с ними в рамках:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) технократического подхода; 2) деятельностного подхода; 3) когнитивного подхода; 4) мотивационного подхода. <p>2. Элемент коммуникативного процесса, выполняющий функцию генерации и передачи информации с целью оказания влияния – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) канал; 2) сообщение; 3) отправитель; 4) получатель. <p>3. Функция коммуникации, сущность которой состоит в обмене эмоциями между партнерами и изменении эмоционального состояния с помощью собственных переживаний и состояний:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) побудительная; 2) координационная; 3) эмотивная; 4) преобразовательная <p>4. Функция коммуникации, сущность которой заключается</p>	<p>УК-3.1</p> <p>Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели</p>

<p>в осознании и фиксировании своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связях сообщества:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) контактная; 2) информационная; 3) перцептивная; 4) статусная. <p>5. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, составляет сущность:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) повседневных коммуникаций; 2) межличностных коммуникаций; 3) ритуальных коммуникаций; 4) деловых коммуникаций. <p>6. Деловые коммуникации которые направлены на развитие и поддержание контактов в целях решения оперативно-служебных задач, называются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) доверительные; 2) официальные; 3) вертикальные; 4) диагональные. <p>7. Принцип кодекса делового общения, смысл которого можно выразить словами: «Твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) кооперативности; 2) достаточности информации; 3) качества информации; 4) целесообразности. <p>8. Функция речи, которая связана с передачей знаний, отношении, желаний и чувств:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) сигнификативная функция; 2) функция обобщения; 3) регулятивная функция; 4) функция коммуникации. <p>9. Речь, реализуемая различными графическими или техническими средствами и воспринимаемая зрительно:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) внутренняя речь; 2) внешняя речь; 3) письменная речь; 4) устная речь. <p>10. Принцип речевого воздействия, предполагающий учет культурно-образовательного уровня делового партнера, его жизненного и производственного опыта:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) принцип доступности; 2) принцип ассоциативности; 3) принцип экспрессивности; 4) принцип сенсорности. 	
---	--

	<p>11. Функция невербальной коммуникации, сущность которой выражается в использовании невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) функция дополнения; 2) функция опровержения; 3) функция замещения; 4) функция регулирования. <p>12. Движение мышц лица, отражающее внутреннее эмоциональное состояние, способное предоставить истинную информацию о том, что переживает человек</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) мимика; 2) пантомимика; 3) кинесика; 4) такесика. <p>13. О чем свидетельствует прикладывание рук к груди и прерывистое прикосновение к собеседнику:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) о расположении к нему; 2) неискренности по отношению к нему; 3) доминировании над ним; 4) неуверенности в общении с ним. <p>14. Дистанция в общении с человеком от 1,2 до 3 метров, которая устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) интимная; 2) личная; 3) социальная; 4) публичная. <p>15. Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) нечестности; 2) неуверенности в себе; 3) комплексе неполноценности; 4) сосредоточенности. 5) шизоидной акцентуации; 6) все ответы верны; 7) все ответы неверны. <p>16. Большинство используемых жестов и поз:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) передаются из поколения в поколение; 2) заучены с детства от родителей; 3) подсмотрены у других и заучены; 4) заложены в человеке от природы; 5) имеют национально-культурную специфику; 6) все ответы верны; 7) все ответы неверны. <p>17. Определите третью фазу деловой беседы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) опровержение доводов собеседника; 2) аргументирование; 	
--	--	--

	<p>3) передача информации; 4) принятие решения.</p> <p>18. Выберите один из этапов фазы передачи информации: 1) «перехватывание» инициативы; 2) формирование предварительного мнения; 3) пробуждение интереса к беседе; 4) обсуждение проблем.</p> <p>19. Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающим достижение определенного результата: 1) деловые совещания и собрания; 2) публичные выступления; 3) деловые переговоры; 4) деловая беседа.</p> <p>20. При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами: 1) вариационном методе; 2) методе сотрудничества; 3) компромиссном методе; 4) методе интеграции.</p>	
2.	<p>Выберите правильные варианты ответов.</p> <p>1. Определенные объекты, звуки, жесты и образы, которые содержат специальные значения, называются: 1) символ; 2) язык; 3) ценности.</p> <p>2. Измерением культуры, которое доминирует в культурах, где люди заботятся только о себе и ближайших представителях своей семьи в обмен на их верность является: 1) коллективизм; 2) индивидуализм; 3) женское начало.</p> <p>3. Наука, изучающая прикосновения в процессе общения, называется: 1) кинесика; 2) такесика; 3) ироксемика.</p> <p>4. В рамках какой науки изучаются мимика, жестика и пантомимика: 1) такесика; 2) ироксемика; 3) кинесика.</p> <p>5. Общение включает: 1) восприятие, познание и понимание партнеров по</p>	<p>УК-4.1 Демонстрирует умения вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации</p>

<p>общению;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) обмен информацией; 3) выработку единой стратегии взаимодействия. <p>6. Структуру общения составляют:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) содержание; 2) цели; 3) средства. <p>7. Какой фактор обеспечивает реализацию следующей схемы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) фактор привлекательности; 2) фактор отношений к наблюдателю; 3) фактор превосходства. <p>8. Склонность приписывать негативные свойства своего характера, а также мотивы своего поведения другим называется:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) эффект проекции; 2) эффект контраста; 3) эффект ореола. <p>9. Механизмом самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять и осознавать то, как он воспринимается партнером по общению является:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) рефлексия; 2) эмпатия; 3) идентификация. <p>10. Какая культура проистекает из ценностей, которые укореняются в индивидууме изо дня в день с момента рождения под влиянием семьи, школы и среды вообще.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) национальная культура; 2) профессиональная культура; 3) организационная культура. <p>11. Как называется зона дистанции и человеческом контакте, которая соблюдается во время встреч в кабинетах и других служебных помещениях:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) персональная; 2) социальная; 3) публичная. <p>12. Посредством чего реализуется стремление одного человека или группы людей к действию» которое изменит хотя бы одну из сторон какой-либо ситуации или установит новые отношения между участниками?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) деловые переговоры; 2) деловые дискуссии; 3) деловая беседа. <p>13. Направлены на постижение разумного соглашения при наличии несовпадающих и даже противоположных интересов:</p>	
--	--

	<p>1) деловые переговоры; 2) деловые дискуссии; 3) деловые беседы.</p> <p>14. Какие виды общения выделяют по содержанию? 1) материальное; 2) опосредованное; 3) конедиционное.</p> <p>15. На какой фактор оказывает влияние манера поведения? 1) фактор привлекательности; 2) фактор отношения к наблюдателю; 3) фактор превосходства.</p> <p>16. Использование голоса и тела для передачи устного сообщения называется: 1) манера одеваться; 2) манера говорить; 3) оба ответа верны.</p> <p>17. Перефразирование, развитие идем, резюме, сообщение о восприятии партнера относятся к: 1) техникам, способствующим восприятию; 2) техникам, не способствующим восприятию; 3) промежуточным техникам.</p> <p>18. Поддержание деловые контактов на уровне предприятий, фирм, отраслей, стран относятся к: 1) функции бесед; 2) содержанию беседы; 3) оба ответа верны.</p> <p>19. Максимально эффективной при ведении деловых переговоров является стратегия: 1) «жесткого доминирования»; 2) «мягкой уступчивости»; 3) «принципиальных переговоров».</p> <p>20. Верно ли то, что уважительное отношение к собеседнику должно выражаться в учета особенностей стиля темперамента и интеллекта собеседника при выборе способа и типа аргументации? 1) да; 2) нет.</p>	
--	---	--

По результатам теста обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Критерии оценивания ответа (табл.) доводятся до сведения обучающихся до начала тестирования. Результат тестирования объявляется обучающемуся непосредственно после его сдачи.

Шкала	Критерии оценивания (% правильных ответов)
Оценка 5 (отлично)	80 – 100

Оценка 4 (хорошо)	70 – 79
Оценка 3 (удовлетворительно)	50 – 69
Оценка 2 (неудовлетворительно)	Менее 50

4.2.Процедуры и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

4.2.1.Зачет

Зачет является формой оценки качества освоения обучающимся основной профессиональной образовательной программы по разделам дисциплины. По результатам зачета обучающемуся выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводится по окончании чтения лекций и выполнения лабораторных (практических) занятий. Зачетным является последнее занятие по дисциплине. Зачет принимается преподавателями, проводившими лабораторные (практические) занятия, или читающими лекции по данной дисциплине. В случае отсутствия ведущего преподавателя зачет принимается преподавателем, назначенным распоряжением заведующего кафедрой. С разрешения заведующего кафедрой на зачете может присутствовать преподаватель кафедры, привлеченный для помощи в приеме зачета.

Присутствие на зачетах преподавателей с других кафедр без соответствующего распоряжения ректора, проректора по учебной работе или декана факультета не допускается.

Формы проведения зачетов (устный опрос по билетам, письменная работа, тестирование и др.) определяются кафедрой и доводятся до сведения обучающихся в начале семестра.

Для проведения зачета ведущий преподаватель накануне получает в деканате зачетно-экзаменационную ведомость, которая возвращается в деканат после окончания мероприятия в день проведения зачета или утром следующего дня.

Обучающиеся при явке на зачет обязаны иметь при себе зачетную книжку, которую они предъявляют преподавателю.

Во время зачета обучающиеся могут пользоваться с разрешения ведущего преподавателя справочной и нормативной литературой, другими пособиями и техническими средствами.

Время подготовки ответа в устной форме при сдаче зачета должно составлять не менее 20 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа - не более 10 минут.

Преподавателю предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины.

Качественная оценка «зачтено», внесенная в зачетную книжку и зачетно-экзаменационную ведомость, является результатом успешного усвоения учебного материала.

Результат зачета в зачетную книжку выставляется в день проведения зачета в присутствии самого обучающегося. Преподаватели несут персональную ответственность за своевременность и точность внесения записей о результатах промежуточной аттестации в зачетно-экзаменационную ведомость и в зачетные книжки.

Если обучающийся явился на зачет и отказался от прохождения аттестации в связи с неподготовленностью, то в зачетно-экзаменационную ведомость ему выставляется оценка «не зачтено».

Неявка на зачет отмечается в зачетно-экзаменационной ведомости словами «не явился».

Нарушение дисциплины, списывание, использование обучающимися неразрешенных печатных и рукописных материалов, мобильных телефонов, коммуникаторов, планшетных компьютеров, ноутбуков и других видов личной коммуникационной и компьютерной техники во время зачета запрещено. В случае нарушения этого требования преподаватель обязан удалить обучающегося из аудитории и проставить ему в ведомости оценку «не зачтено».

Обучающимся, не сдавшим зачет в установленные сроки по уважительной причине, индивидуальные сроки проведения зачета определяются приказом ректора Университета.

Обучающиеся, имеющие академическую задолженность, сдают зачет в сроки, определяемые Университетом. Информация о ликвидации задолженности отмечается в экзаменационном листе.

Допускается с разрешения деканата и досрочная сдача зачета с записью результатов в экзаменационный лист.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, могут сдавать зачеты в сроки, установленные индивидуальным учебным планом. Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

Процедура проведения промежуточной аттестации для особых случаев изложена в «Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по

ОПОП бакалавриата, специалитета и магистратуры» ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ (2016 г.).

№ п/п	Оценочные средства Типовые контрольные задания и (или) иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих сформированность компетенций в процессе освоения дисциплины	Код и наименование индикатора компетенции
1.	1. Основы деловой коммуникации как предмет изучения. 2. Роль делового общения в современном обществе. 3. Понятие о коммуникации. Структура коммуникативного акта. Речевые ситуации. Речевые роли. 4. Коммуникативные качества речи. 5. Понятие о языковой норме. Кодификация норм. Типы языковых норм. Варианты норм. 6. Процесс заимствования иноязычной лексики как отражение динамики национального языка. Специфика использования иностранных слов. 7. Речь как отражение мыслительной деятельности (ясность, логичность, точность) 8. Интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи. 9. Информативность, понятность и выразительность публичной речи. 10. Лингвистические особенности процесса убеждения. 11. Логические особенности воздействия на сознание собеседника. 12. Основы построения публичной речи.	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.
2.	1. Речевой этикет, деловой этикет, этикетные фразы, речевые ситуации. 2. Восприятие и понимание партнера в процессе общения. 3. Деловая беседа как основная форма делового этикета. 4. Деловое письмо. Типы делового письма: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-напоминание, письмо-претензия 5. Деловое письмо. Типы делового письма: письмо-подтверждение, письмо-отказ, гарантийное письмо. Составление резюме. 6. Национальные особенности невербального поведения 7. Общая характеристика документационного обеспечения в организациях. 8. Общение как взаимодействие.	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном(-ых) языке(-ах).

<p>9. Общение как коммуникация. 10. Общие этические принципы делового этикета. 11. Особенности ведения деловой беседы по телефону. 12. Письменная коммуникация в структуре делового этикета.</p>	
---	--

Шкала	Критерии оценивания
Оценка «зачтено»	знание программного материала, усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной программой дисциплины, владение нормами русского языка, навыками коммуникативной деятельности
Оценка «не зачтено»	пробелы в знаниях основного программного материала, грубые нарушения норм русского языка, слабо развиты навыки коммуникативной деятельности, принципиальные ошибки при ответе на вопросы

