

Министерство образования и науки Астраханской области  
Государственное автономное образовательное учреждение  
Астраханской области высшего образования  
«Астраханский государственный архитектурно-строительный  
университет»  
(ГАОУ АО ВО «АГАСУ»)

---

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
И.Ю. Петрова /  
подпись И.О. Ф.  
« 25 » 04 2019 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Наименование дисциплины**

Основы делового общения

*(указывается наименование в соответствии с учебным планом)*

**По направлению подготовки**

07.03.02 «Реконструкция и реставрация архитектурного наследия»

*(указывается наименование направления подготовки в соответствии с ФГОС ВО)*

**По профилю подготовки**

«Реставрация объектов культурного наследия»

*(указывается наименование профиля в соответствии с ООП)*

**Кафедра**

«Философия, социология и лингвистика»


Квалификация (степень) выпускника *бакалавр*

Астрахань - 2019

**Разработчик:**

Доцент, к.ф.н.

(занимаемая должность,  
учёная степень и учёное звание)

 /В.Н. Еремкина/  
(подпись) И. О. Ф.

Рабочая программа разработана для учебного плана 2018 г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Философия, социология и лингвистика» протокол № 9 от 17.04.2019г.

Заведующий кафедрой


 /А.Ю. Арясова /  
(подпись) И. О. Ф.

**Согласовано:**

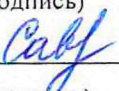
Председатель МКН «Реконструкция и реставрация архитектурного наследия»  
профиль «Реставрация объектов культурного наследия»

 /Т.О. Цитман /  
(подпись) И. О. Ф

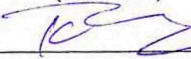
Начальник УМУ

 /И.В.Аксюткина/  
(подпись) И. О. Ф.

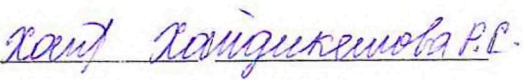
Специалист УМУ

 /Ю.Ю. Савенкова/  
(подпись) И. О. Ф.

Начальник УИТ

 /С.В. Пригаров/  
(подпись) И. О. Ф.

Заведующая научной библиотекой

 /Кайдукешова Р.Р.  
(подпись) И. О. Ф.

## Содержание:

	Стр.
1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата	5
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)	6
5.1.1. Очная форма обучения	6
5.1.2. Заочная форма обучения	6
5.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам	6
5.2.1. Содержание лекционных занятий	7
5.2.2. Содержание лабораторных занятий	7
5.2.3. Содержание практических занятий	7
5.2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	8
5.2.5. Темы контрольных работ (разделы дисциплины)	8
5.2.6. Темы курсовых проектов/курсовых работ	8
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	9
7. Образовательные технологии	9
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10
8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	10
8.2. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения	10
8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины	И
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	И
10. Особенности организации обучения по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	12

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Целью освоения дисциплины:** «Основы делового общения и презентации» является: повышение уровня коммуникативной компетентности студентов, что предполагает прежде всего умение оптимально использовать средства русского языка при устном и письменном общении в типичных для будущего реставратора объектов культурного наследия речевых ситуациях.

### **Задачами дисциплины являются:**

- знать основы теории коммуникативного качества речи при сборе информации для осуществления прикладных научных исследований.
- сформировать систему знаний о нормах русского литературного языка, специфике устной и письменной речи, правилах продуцирования текстов разных деловых жанров в профессиональной деятельности;
- помочь студентам совершенствовать орфографическую и пунктуационную грамотность для формирования умения логично и аргументировано строить устную и письменную речь в профессиональной деятельности;
- развить умение строить речь в соответствии с языковыми, коммуникативными и этическими нормами; для осознания значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации;

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

ОК-2-умением логично и аргументировано строить устную и письменную речь.

ОК-15-осознанием значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации, готовность принять на себя нравственные обязательства по отношению к природной и урбанизированной среде, человеку и обществу

ПК - 3 -способностью осуществлять прикладные научные исследования в процессе анализа исходной информации и результатов проектных работ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

### **знать:**

- основы теории коммуникативные качества речи; этические нормы делового и научного общения; особенности устной публичной речи (ОК-2);
- основы теории коммуникации; коммуникативные качества речи; основные функции коммуникации для осознания значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации (ОК-15);
- основы теории коммуникативного качества речи при сборе информации (ПК-3).

### **уметь:**

- анализировать различные речевые ситуации; прогнозировать свою речевую деятельность; находить и оптимально использовать языковые средства в типичных для будущей профессиональной деятельности ситуациях (ОК-2);
- ориентироваться в различных ситуациях общения, аргументировано доносить свою точку зрения с учетом значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации (ОК-15);
- находить и оптимально использовать языковые средства в типичных для будущей профессиональной деятельности ситуациях (ПК-3).

- находить и оптимально использовать языковые средства в типичных для будущей профессиональной деятельности ситуациях (ПК-3).

### **владеть:**

- навыками; принципами эффективной коммуникации; способностью использовать коммуникативные навыки в рамках представления презентаций (ОК-2);
- принципами эффективной коммуникации, навыками подготовки текстовых документов в управленческой деятельности с учетом значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации (ОК-15);
- способностью использовать коммуникативные навыки в рамках представления презентаций (ПК-3).

### 3. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина Б1.13.ДВ.02.01 «Основы делового общения и презентации» реализуется в рамках блока «Дисциплины» вариативной по выбору части.

Дисциплина базируется на результатах обучения, полученных в рамках изучения дисциплины «Русский язык» в средней общеобразовательной школе.

### 4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Форма обучения	Очная
1	2
<b>Трудоемкость в зачетных единицах:</b>	6 семестр - 2 з.е.; <b>всего - 2 з.е.</b>
<b>Аудиторных (включая контактную работу обучающихся с преподавателем) часов (всего) по учебному плану:</b>	
Лекции (Л)	6 семестр - 18 часов; <b>всего -18 часов</b>
Лабораторные занятия (ЛЗ)	<i>учебным планом не предусмотрены</i>
Практические занятия (ПЗ)	6 семестр - 36 часов; <b>всего - 36 часов</b>
Самостоятельная работа (СРС)	6 семестр - 18 часов; <b>всего - 18 часов</b>
<b>Форма текущего контроля:</b>	
Контрольная работа	<i>учебным планом не предусмотрены</i>
<b>Форма промежуточной аттестации:</b>	
Экзамены	<i>учебным планом не предусмотрены</i>
Зачет	семестр - 6
Зачет с оценкой	<i>учебным планом не предусмотрены</i>
Курсовая работа	<i>учебным планом не предусмотрены</i>
Курсовой проект	<i>учебным планом не предусмотрены</i>

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

**5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)**

**5.1.1. Очная форма обучения**

№ п/п	Раздел дисциплины (по семестрам)	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по видам учебной работы			СРС	Форма промежуточной аттестации и текущего контроля
				контактная				
				Л	ЛЗ	пз		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Речевая коммуникация в сфере реставрации объектов культурного наследия	16	6	4	-	8	4	Зачет
2.	Наука как сфера коммуникации	16	6	4	-	8	4	
3.	Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации в процессе реставрации объектов культурного наследия	24	6	6	-	12	6	
4.	Устная публичная речь в профессиональной деятельности реставратора	16	6	4	-	8	4	
<b>Итого:</b>		72		18	-	36	18	

**5.1.2. Заочная форма обучения**

- «ООП не предусмотрены»

**5.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам**

### 5.2.1. Содержание лекционных занятий

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Речевая коммуникация в сфере реставрации объектов культурного наследия	Функции коммуникации. Виды общения. Принципы общения. Этические нормы речевого общения архитекторов. Невербальное общение. Эффективность коммуникации в проектировании.
2.	Наука как сфера коммуникации	Функционально-стилевая дифференциация литературного языка. Взаимодействие функциональных стилей. Понятие жанров речи. Факторы, влияющие на выбор жанра. Профессионально значимые жанры для будущих архитекторов.
3.	Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации в процессе реставрации объектов культурного наследия	Специфика деловой коммуникации в профессиональной деятельности реставратора. Жанры деловой коммуникации: традиционные и специфические в сфере реставрации объектов культурного наследия. Вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации. Документы: понятие, функции, типы в сфере реставрации объектов культурного наследия.
4.	Устная публичная речь в профессиональной деятельности реставратора	Виды публичной речи по цели реставрационного проекта. Особенности публичных выступлений в научной и деловой среде. Этапы подготовки публичной речи проектировщика. Компоненты публичного выступления.

### 5.2.2. Содержание лабораторных занятий - учебным таном не предусмотрены

### 5.2.3. Содержание практических занятий

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Речевая коммуникация в сфере реставрации объектов культурного наследия	Коммуникативное намерение. Речевая ситуация, ее структура. Анализ речевой ситуации. Речевое событие, его компоненты. Речевое взаимодействие.
2.	Наука как сфера коммуникации	Понятие стилиевой уместности речи. Жанровое своеобразие научной речи. Общая характеристика научного текста.
3.	Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации в процессе реставрации объектов культурного наследия	Основные принципы письменной деловой коммуникации реставратора: стандартизация и унификация. Композиционные особенности документов. Языковые формулы официальных документов. Личные документы, служебная документация и деловая переписка реставратора.
4.	Устная публичная речь в профессиональной	Понятность, информативность и выразительность публичной речи реставратора.

деятельности реставратора	
---------------------------	--

**5.2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

**Очная форма обучения**

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4
1.	Речевая коммуникация в сфере реставрации объектов культурного наследия	Подготовка к практическим занятиям; Подготовка к зачету	[1]
2.	Наука как сфера коммуникации		га
3.	Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации в процессе реставрации объектов культурного наследия		[3-4]
4.	Устная публичная речь в профессиональной деятельности реставратора		[5-6]

**Заочная форма обучения**

- «ООП не предусмотрены»

**5.2.5. Темы контрольных работ**

- учебным планом не предусмотрены

**5.2.6. Темы курсовых проектов/ курсовых работ**

- учебным планом не предусмотрены



## 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебной работы	Организация деятельности студента
1	2
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно. Фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, отметить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы. Уделить особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, просмотр рекомендуемой литературы.
Самостоятельная работа/ индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

## 7. Образовательные технологии

Перечень образовательных технологий, используемых при изучении дисциплины

### Традиционные образовательные технологии

Перечень образовательных технологий, используемых при изучении дисциплины «*Основы делового общения и презентации*», проводятся с использованием личноориентированных, коммуникативных образовательных технологий ориентирующиеся на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к студенту (преимущественно на основе объяснительноиллюстративных методов обучения), учебная деятельность студента носит в таких условиях, как правило, репродуктивный характер. Формы учебных занятий по дисциплине «*Основы делового общения и презентации*» с использованием традиционных технологий:

Лекция - последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами (монолог преподавателя).

Практическое занятие - занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по предложенному алгоритму.

### Интерактивные технологии

По дисциплине «*Основы делового общения и презентации*» лекция, практика проводятся с использованием следующих интерактивных технологий:

Работа в малых группах - это одна из самых популярных стратегий, так как она дает всем обучающимся (в том числе и стеснительным) возможность участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (в частности, умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия). Все это часто бывает невозможно в большом коллективе.

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### а) основная учебная литература:

1. Кузнецов И. Н. Деловое общение: учебное пособие/ Авт.-сост.- 5-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. - 528с. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/index.php?page=book view red&book id=1 12230>
2. Маклакова Е. А. , Литвинова Ю. А. , Илунина А. А. The Basics of Business Intercultural Communication : основы деловой межкультурной коммуникации: учебное пособие - Фед. агенство по образованию, ГОУ ВПО «ВГЛТА». - Воронеж, 2011. - 168с. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»  
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book view red&book id=1 42471>
3. Храменко В. Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие - Кемеровский государственный университет. - Кемерово, 2013. - 110с. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»  
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book view red&book id=232400>

#### б) дополнительная учебная литература:

1. Мирошниченко А. А. Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения. Практическое руководство. - М.: Книжный мир, 2008. - 384с. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/index.php?page=book view red&book id=89669>
2. Семенов А. К. , Маслова Е. Л. Этика менеджмента: учебное пособие .- 5-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2016. - 272с. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/index.php?page=book view red&book id=453926>
3. Тинякова Е. А. Методические материалы по гуманитарным дисциплинам: сборник, Ч. 1. Методички и рабочие программы - М.-Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 548с. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»  
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book view red&book id=262686>

#### в) перечень учебно-методического обеспечения:

1. Пономарева Е. А. , Сенюгина И. А. Практика делового общения: учебное пособие. Ставрополь: Изд-во СКФУ, 2014-163с. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/index.php?page=book view red&book id=457584>

### 8.2. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Microsoft Imagine Premium Renewed Subscription;
2. Office Pro+ Dev SL A Each Academic;
3. ApacheOpenOffice;
4. 7-Zip;
5. AdobeAcrobatReader DC;
6. InternetExplorer;
7. GoogleChrome;
8. MozillaFirefox;
9. VLC mediaplayer;
10. Dr.Web Desktop Security Suite.

### 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

Электронная информационно-образовательная среда Университета, включающая в себя:

1. Образовательный портал (<http://edu.aucu.ru>);  
Системы интернет-тестирования
2. Единый портал интернет-тестирования в сфере образования. Информационноаналитическое сопровождение тестирования студентов по дисциплинам профессионального образования в рамках проекта «Интернет-тренажеры в сфере образования» (<http://ipr:/A-exat.ru>).электронно-библиотечные системы
3. «Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека» (<https://biblioclub.ru/>);
4. Научная электронная библиотека — «eLIBRARY.ru» (<http://elibrary.ru>);

### 9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п\п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1.	Аудитория для лекционных занятий: ул. Татищева, 18а, литер Б, аудитория № 405, учебный корпус № 9	<b>№ 405, учебный корпус № 9</b> Комплект учебной мебели Переносной мультимедийный комплект
2.	Аудитории для проведения практических занятий: ул. Татищева, 18а, литер Б, аудитория №101, учебный корпус № 9	<b>№101, учебный корпус № 9</b> Комплект учебной мебели
3.	Аудитория для групповых и индивидуальных консультаций: ул. Татищева, 18, литер А, Аудитория № 204, главный корпус	<b>№ 204, главный учебный корпус</b> Комплект учебной мебели Стационарный мультимедийный комплект Доступ к сети Интернет
4.	Аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: Ул. Татищева, 186, литер Е, Аудитория № 501, учебный корпус № 9	<b>№ 501, учебный корпус № 9</b> Комплект учебной мебели Компьютеры 10 шт Доступ к сети Интернет Стационарный мультимедийный комплект
5.	Аудитории для самостоятельной работы: ул. Татищева, 18, литер А, аудитории №207, №209, №211, №312, главный учебный корпус	<b>№207, главный учебный корпус</b> Комплект учебной мебели Компьютеры -16 шт. Проекционный телевизор Доступ к сети Интернет
		<b>№209, главный учебный корпус</b> Комплект учебной мебели Компьютеры -15 шт. Стационарный мультимедийный комплект Доступ к сети Интернет
		<b>№211, главный учебный корпус</b> Комплект учебной мебели

		Компьютеры -16 шт. Проекторный телевизор Доступ к сети Интернет
		<b>№312, главный учебный корпус</b> Комплект учебной мебели Компьютеры -15 шт. Доступ к сети Интернет

**10. Особенности организации обучения по дисциплине «Основы делового общения и презентации» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья на основании письменного заявления дисциплина **«Основы делового общения и презентации»** реализуется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальных особенностей).











Министерство образования и науки Астраханской области  
Государственное автономное образовательное учреждение  
Астраханской области высшего образования  
«Астраханский государственный архитектурно-строительный  
университет»  
(ГАОУ АО ВО «АГАСУ»)

---



## ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

### Наименование дисциплины

Основы делового общения

*(указывается наименование в соответствии с учебным планом)*

### По направлению подготовки

07.03.02 «Реконструкция и реставрация архитектурного наследия»

*(указывается наименование направления подготовки в соответствии с ФГОС ВО)*

### По профилю подготовки

«Реставрация объектов культурного наследия»

*(указывается наименование профиля в соответствии с ООП)*

### Кафедра

«Философия, социология и лингвистика»

Квалификация (степень) выпускника *бакалавр*

**Разработчик:**

Доцент, к.ф.н.

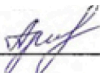
(занимаемая должность,  
учёная степень и учёное звание)

 / В.Н. Еремкина /  
(подпись) И. О. Ф.

Оценочные и методические материалы разработаны для учебного плана 2018 г.


Оценочные и методические материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры  
«Философия, социология и лингвистика» протокол № 9 от 17.04.2019г.

Заведующий кафедрой

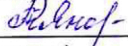
 / А.Ю. Арясова /  
(подпись) И. О. Ф.

**Согласовано:**

Председатель МСН «Реконструкция и реставрация архитектурного наследия»  
профиль «Реставрация объектов культурного наследия»

 / Т.О. Цитман /  
(подпись) И. О. Ф.

Начальник УМУ  / И.В. Аксютина /  
(подпись) И. О. Ф.

Специалист УМУ  / Т.Э. Яновская /  
(подпись) И. О. Ф.

## СОДЕРЖАНИЕ:

	Стр.
1. Оценочные и методические материалы для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля обучающихся по дисциплине	4
1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программ	4
1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	7
1.2.1. Перечень оценочных средств текущей формы контроля	7
1.2.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	8
1.2.3. Шкала оценивания	12
2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	13
3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций	20

**1. Оценочные и методические материалы для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля обучающихся по дисциплине**

Оценочные и методические материалы являются неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины и представлен в виде отдельного документа

**1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Индекс и формулировка компетенции N	Номер и наименование результатов образования по дисциплине (в соответствии с разделом 2)	Номер раздела дисциплины (в соответствии с п.5.1)				Формы контроля с конкретизацией задания
		1	2	3	4	
1	2	3	4	5	6	7
ОК - 2 - умением логично и аргументировано строить устную и письменную речь	Знать:					
	- основы теории коммуникативные качества речи; этические нормы делового и научного общения; особенности устной публичной речи	X	X			Тестовые задания (задания 1 -5)
	Уметь:					
	- анализировать различные речевые ситуации; прогнозировать свою речевую деятельность; находить и оптимально использовать языковые средства в типичных для будущей профессиональной деятельности ситуациях			X	X	Тестовые задания (задания 6-10)
	Владеть:					

	- навыками; принципами эффективной коммуникации; способностью использовать коммуникативные навыки в рамках представления презентаций	X	X	X	X	Зачет (вопросы 1-6)
ОК-15- осознанием значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации, готовность принять на себя нравственные обязательства по отношению к природной и урбанизированной среде, человеку и обществу	Знать:					
	- основы теории коммуникации; коммуникативные качества речи; основные функции коммуникации для осознания значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации	X	X			Тестовые задания (задания 11-16)
	Уметь:					
	- ориентироваться в различных ситуациях общения, аргументировано доносить свою точку зрения с учетом значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной Цивилизации			X	X	Тестовые задания (задания 17-24)
	Владеть:					
	- принципами эффективной коммуникации, навыками подготовки текстовых документов в управленческой деятельности с учетом значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации	X	X	X	X	Зачет (вопросы 7-13)
ПК-3- способностью осуществлять прикладные научные исследования в процессе анализа	Знать:					
	- основы теории коммуникативные качества речи при сборе информации	X	X			Тестовые задания (задания 25-30)

исходной информации и результатов проектных работ	Уметь:					
	- находить и оптимально использовать языковые средства в типичных для будущей профессиональной деятельности ситуациях			X	X	Тестовые задания (задания 31-35)
	Владеть:					
	- способностью использовать коммуникативные навыки в рамках представления презентаций _____	X	X	X	X	Зачет (вопросы 14-20)

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

### 1.2.1. Перечень оценочных средств текущей формы контроля

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3
Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий

**1.2.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Компетенция, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		Ниже порогового уровня (не зачтено)	Пороговый уровень (Зачтено)	Продвинутый уровень (Зачтено) •••>	Высокий уровень (Зачтено)
1	2	3	4	5	6
ОК - 2 — умением логично и аргументировано строить устную и письменную речь	<b>Знает:</b> (ОК-2) - основы теории коммуникативные качества речи; этические нормы делового и научного общения; особенности устной публичной речи	Обучающийся не знает основы теории коммуникативные качества речи; этические нормы делового и научного общения; особенности устной публичной речи	Обучающийся знает основы теории коммуникативные качества речи; этические нормы делового и научного общения; особенности устной публичной-речи	Обучающийся знает и понимает основы теории коммуникативные качества речи; этические нормы делового и научного общения; особенности устной публичной речи	Обучающийся знает и понимает основы теории коммуникативные качества речи; этические нормы делового и научного общения; особенности устной публичной речи, чётко и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий
	<b>Умеет:</b> (ОК-2) - анализировать различные речевые ситуации; прогнозировать свою речевую деятельность; находить и оптимально использовать языковые средства в типичных	Не умеет анализировать различные речевые ситуации; прогнозировать свою речевую деятельность; находить и оптимально	Умеет анализировать различные речевые ситуации; прогнозировать свою речевую деятельность; находить и оптимально	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы, умение анализировать различные речевые ситуации; прогнозировать свою речевую	Сформированное умение анализировать различные речевые ситуации; прогнозировать свою речевую деятельность; находить и оптимально использовать языковые средства в типичных



	для будущей профессиональной деятельности ситуациях	использовать языковые средства в типичных для будущей профессиональной деятельности ситуациях	использовать языковые средства в типичных для будущей профессиональной деятельности ситуациях	деятельность; находить и оптимально использовать языковые средства в типичных для будущей профессиональной деятельности ситуациях	для будущей профессиональной деятельности ситуациях
	1				1
	<b>Владеет:</b> (ОК-2) - навыками; принципами эффективной коммуникации; способностью использовать коммуникативные навыки в рамках представления презентаций	Обучающийся не владеет навыками; принципами эффективной коммуникации; способностью использовать коммуникативные навыки в рамках представления презентаций	В целом успешное, но не системное владение навыками; принципами эффективной коммуникации; способностью использовать коммуникативные навыки в рамках представления презентаций	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся ошибками владения навыками; принципами эффективной коммуникации; способностью использовать коммуникативные навыки в рамках представления презентаций	Успешное и системное владение навыками; принципами эффективной коммуникации; способностью использовать коммуникативные навыки в рамках представления презентаций
ОК - 15- осознанием значения гуманитарных ценностей для сохранения и	<b>Знает:</b> (ОК-15) - основы теории коммуникации; коммуникативные качества речи; основные функции	Обучающийся не знает основы теории коммуникации; коммуникативные качества речи;	Обучающийся знает основы теории коммуникации; коммуникативные качества речи; основные функции	Обучающийся твердо знает материал, не допускает существенных неточностей в	Обучающийся знает и понимает основы теории коммуникации; коммуникативные качества речи; основные функции коммуникации

развития современной цивилизации, готовность принять на себя нравственные обязательства по отношению к природной и урбанизированной среде, человеку и обществу	коммуникации для осознания значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации	основные функции коммуникации для осознания значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации	коммуникации для осознания значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации	ответе на вопрос  s » < . • . ■	для осознания значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации  /г, » •.
	<b>Умеет: (ОК-15)</b> - ориентироваться в различных ситуациях общения, аргументировано доносить свою точку зрения с учетом значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации	Не умеет ориентироваться в различных ситуациях общения, аргументировано доносить свою точку зрения с учетом значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации	В целом успешное, но не системное умение ориентироваться в различных ситуациях общения, аргументировано доносить свою точку зрения с учетом значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы, умение ориентироваться в различных ситуациях общения, аргументировано доносить свою точку зрения с учетом значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации	Сформированное умение ориентироваться в различных ситуациях общения, аргументировано доносить свою точку зрения с учетом значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации
	<b>Владеет: (ОК-15)</b> - принципами эффективной коммуникации, навыками подготовки	Обучающийся не владеет принципами эффективной коммуникации,	В целом успешное, но не системное владение принципами эффективной	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающиеся	Успешное и системное владение принципами эффективной коммуникации, навыками подготовки

	текстовых документов в управленческой деятельности с учетом значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации	навыками подготовки текстовых документов в управленческой деятельности с учетом значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации	коммуникации, навыками подготовки текстовых документов в управленческой деятельности с учетом значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации	отдельными ошибками владение принципами эффективной коммуникации, навыками подготовки текстовых документов в управленческой деятельности с учетом значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации	текстовых документов в управленческой деятельности с учетом значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации
ПК-3 – способностью осуществлять прикладные научные исследования в процессе анализа исходной информации и результатов проектных работ	<b>Знает:</b> (ПК-3) - основы теории коммуникативные качества речи при сборе информации	Обучающийся не знает основы теории коммуникативные качества речи при сборе информации	Обучающийся знает основы теории коммуникативные качества речи при сборе информации	Обучающийся твердо знает материал, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос	Обучающийся знает и понимает основы теории коммуникативные качества речи при сборе информации
	<b>Умеет:</b> (ПК-3) - находить и оптимально использовать языковые средства в типичных для будущей	Не умеет находить и оптимально использовать языковые средства в типичных для будущей профессиональной	В целом успешное, но не системное умение находить и оптимально использовать языковые средства в	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы, умение находить и оптимально использовать	Сформированное умение находить и оптимально использовать языковые средства в типичных для будущей профессиональной

	профессиональной деятельности ситуациях	деятельности ситуациях	типичных для будущей профессиональной деятельности ситуациях	языковые средства в типичных для будущей профессиональной деятельности ситуациях	деятельности ситуациях
	<b>Владеет:</b> (ПК-3) - способностью использовать коммуникативные навыки в рамках представления презентаций	Обучающийся не владеет способностью использовать коммуникативные навыки в рамках представления презентаций	В целом успешное, но не системное владение способностью использовать коммуникативные навыки в рамках представления презентаций	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающиеся отдельными ошибками владение способностью использовать коммуникативные навыки в рамках представления презентаций	Успешное и системное владение способностью использовать коммуникативные навыки в рамках представления презентаций

### 1.2.3. Шкала оценивания

Уровень достижений	Отметка в 5-бальной шкале	Зачтено/ не зачтено
высокий	«5 «(отлично)	зачтено
продвинутый	«4»(хорошо)	зачтено
пороговый	«3 «(удовлетворительно)	зачтено
ниже порогового	«2»(неудовлетворительно)	не зачтено

## 2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ:

#### 2.1. Зачет

а) типовые вопросы (задания)

#### Вопросы для оценки компетенции ОК-2 (владеть) 1-6

1. Деловое партнерство и деловое общение. Принципы, виды, основная характеристика.
2. Культура делового общения
3. Культура речи как основополагающий фактор делового общения
4. Речевой этикет в устных и письменных формах делового общения
5. Этические нормы речевой культуры в деловом общении
6. Основные формы общения в различных деловых ситуациях.  
\* \*\*'

#### Вопросы для оценки компетенции ОК-15 (владеть) 7-13

7. Основные принципы и содержание ведущих форм делового общения: деловой встречи, деловой беседы, деловых переговоров, совещания, презентации
8. Деловая встреча: организация, проведение, критерии успешности.
9. Деловая беседа. Цели и основные принципы ведения беседы. Основные этапы подготовки и проведения беседы.
10. Типичные ошибки в процессе беседы. Методы самоконтроля при проведении беседы.
11. Деловые переговоры и их организация
12. Подготовка к переговорам. Модели переговоров.
13. Методика оценки коммуникативного поведения участников переговоров.

#### Вопросы для оценки компетенции ПК-3 (владеть) 14-20

14. Деловое совещание и оптимальные формы его проведения.
15. Презентация как имиджевая форма делового общения.
16. Факторы, определяющие успех презентации.
17. Деловые письма как актуальная форма общения
18. Этикетные правила составления и оформления деловых писем.
19. Деловой прием и основные формы его проведения.
20. Телефонные разговоры: этикетные требования. Культура телефонного общения.

б) критерии оценивания:

При оценке знаний на зачёте учитывается:

1. Уровень сформированности компетенций.
2. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
3. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
4. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
5. Умение связать теорию с практикой.
6. Умение делать обобщения, выводы.

№ п/п	Оценка	Критерии оценки
1	Отлично	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи.
2	Хорошо	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи.
3	Удовлетворительно	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи.
4	Неудовлетворительно	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.
5	Зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровнях «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».
6	Не зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно».

### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ:

#### 2.2. Тест а) типовые вопросы

##### Вопросы для оценки компетенции ОК-2 (знать) 1-5

**Вопрос 1.** «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- a. Деловых интересов партнеров
- b. **Личностных, неделовых интересов партнеров**
- c. Профессиональных интересов партнеров

**Вопрос 2.** Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- a. Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- b. **Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие**
- c. Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

**Вопрос 3.** Атрибуцией называется:

- a. Все ответы неверны
- b. **Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов**

**поведения других людей**

- c. Приписывание определенным группам людей специфических черт
- d. Стремление человека быть в обществе других людей

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

- a. Духовные идеалы партнера-адресата
- b. Когнитивные структуры партнера-адресата
- c. Потребности и склонности партнера-адресата
- d. **Ценностные установки партнера-адресата**

**Вопрос 5.** Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- a. Жестов
- b. Информационных технологий
- c. Определенного темпа речи
- d. Похлопываний по плечу
- e. **Устной речи**

Вопросы для оценки компетенции ОК—2 (уметь) 6-10

**Вопрос 6.** Все люди делятся на:

- a. **Все ответы верны**
- b. Рациональных и иррациональных
- c. Сенсорики и интуитов
- d. Экстравертов и интровертов

**Вопрос 7.** Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- a. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- b. **Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**
- c. Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- d. Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

**Вопрос 8.** Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- a. Аудиальными образами
- b. **Зрительными образами**
- c. Тактильными образами

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

- a. Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- b. **Личностно-психологических сил манипулятора**
- c. Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- d. Статусно-ресурсных сил манипулятора

**Вопрос 10.** К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- a. Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- b. Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- c. **Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции**
- d. Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

Вопросы для оценки компетенции ОК-15 (знать) 11-16

**Вопрос U.K** наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- a. Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- b. **Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции**
- c. **Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов**

**манипулятора с учетом собственных интересов**

**d. Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора**

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

- a. «Ложного вовлечения»
- b. Запутывания
- c. Расположения
- d. Скрытого принуждения
- e. Убеждения

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

- a. **Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором**
- b. **Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора**
- c. Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- d. **Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств**

**Вопрос 14.** К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- a. Альтернативные
- b. Зеркальные
- c. Информационные
- d. **Риторические**

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

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

**Вопрос 16.** К средствам невербальной коммуникации относятся:

- a. **Все ответы верны**
- b. Кинесика
- c. Проксемика
- d. Такетика

Вопросы для оценки компетенции ОК-15 (уметь) 17-24

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

- a. **Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера**
- b. **Интересный, увлекательный рассказ**
- c. **Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера**
- d. Убеждающие деловые сообщения
- e. **Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби**

**Вопрос 18.** Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- a. **Мимика** "•
- b. **Поза**
- c. Покашливание
- d. Рукопожатие
- e. Устная речь



**Вопрос 19.** Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- a. Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- b. Дозирование информации
- c. Сокрытие важных смысловых дискурсов информации
- d. **Утаивание информации**

**Вопрос 20.** Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

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

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

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

**Вопрос 22.** Мишени манипулятивного воздействия — это:

- a. **Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие**
- b. Объекты, включенные в деловую ситуацию
- c. Структурные уровни психики манипулятора

**Вопрос 23.** Невербальными средствами общения являются

- a. **Взгляд**
- b. **Походка**
- c. **Рукопожатие**
- d. Телефон
- e. Электронная почта

**Вопрос 24.** Общение - это:

- a. **Все ответы верны**
- b. Процесс передачи информации
- c. Процесс установления контактов между людьми
- d. Процесс формирования и развития личности

Вопросы для оценки компетенции ПК-3 (знать) 25-30

**Вопрос 25.** Персональная дистанция в процессе общения:

- a. 120-3 50см
- b. 15-50см
- c. **50-120см**
- d. Свыше 350см

**Вопрос 26.** Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:



- a. Познавательного сообщения
- b. Призыва**
- c. Приказа
- d. Просьбы**

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

- a. «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- b. Выслушиванием жалоб клиентов
- c. Дискуссионным обсуждением проблем**
- d. Обсуждением каких-либо инновационных проектов

**Вопрос 28.** Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- a. Дистанция между общающимися**
- b. Мимика
- c. Похлопывание по спине
- d. Телефон
- e. Угол общения партнеров**

**Вопрос 29.** Просодическими средствами невербального общения выступают

- a. Громкость голоса**
- b. Дистанция между общающимися
- c. Жесты
- d. Интонация**
- e. Плач

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

- a. Отрицательно
- b. Положительно**

*Вопросы для оценки компетенции ПК-3 (уметь) 31-35*

**Вопрос 31.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

- a. Отрицательно
- b. Положительно**

**Вопрос 32.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр

- a. Отрицательно
- b. Положительно**

**Вопрос 33.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

- a. Отрицательно**
- b. Положительно

**Вопрос 34.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается 18

клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

а. **Отрицательно**

б. Положительно

**Вопрос 35.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.

а. **Отрицательно**

б. Положительно

б) критерии оценивания:

При оценке знаний оценивания тестов учитывается:

1. Уровень сформированное™ компетенций.

2. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировок основных понятий и закономерностей.

3. Уровень знания фактического материала в объеме программы.

4. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.

5. Умение связать теорию с практикой.

6. Умение делать обобщения, выводы.

№ п/п	Оценка	Критерии оценки
1	2	3
1	Отлично	если выполнены следующие условия: - даны правильные ответы не менее чем на 90% вопросов теста, исключая вопросы, на которые студент должен дать свободный ответ; на все вопросы, предполагающие свободный ответ, студент дал правильный и полный ответ.
2	Хорошо	если выполнены следующие условия: - даны правильные ответы не менее чем на 75% вопросов теста, исключая вопросы, на которые студент должен дать свободный ответ; - на все вопросы, предполагающие свободный ответ, студент дал правильный ответ, но допустил незначительные ошибки и не показал необходимой полноты.
3	Удовлетворительно	если выполнены следующие условия: - даны правильные ответы не менее чем на 50% вопросов теста, исключая вопросы, на которые студент должен дать свободный ответ; - на все вопросы, предполагающие свободный ответ, студент дал непротиворечивый ответ, или при ответе допустил значительные неточности и не показал полноты.
4	Неудовлетворительно	если студентом не выполнены условия, предполагающие оценку «Удовлетворительно».
5	Зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровнях «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».
6	Не зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно».

### 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Поскольку учебная дисциплина призвана формировать несколько дескрипторов компетенций, процедура оценивания реализуется поэтапно:

**1-й этап:** оценивание уровня достижения каждого из запланированных результатов обучения - дескрипторов (знаний, умений, владений) в соответствии со шкалами и критериями, установленными матрицей компетенций ООП (приложение к ООП). Экспертной оценке преподавателя подлежат уровни сформированности отдельных дескрипторов, для оценивания которых предназначена данная оценочная процедура текущего контроля или промежуточной аттестации согласно матрице соответствия оценочных средств результатам обучения по дисциплине.

**2-й этап:** интегральная оценка достижения обучающимся запланированных результатов обучения по итогам отдельных видов текущего контроля и промежуточной аттестации.

#### Характеристика процедур текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

№	Наименование оценочного средства	Периодичность и способ проведения процедуры оценивания	Виды вставляемых оценок	Способ учета индивидуальных достижений обучающихся
1.	Зачет	Раз в семестр, по окончании изучения дисциплины	По пятибалльной шкале Зачтено/ Не зачтено	Ведомость, зачетная книжка, учебная карточка, портфолио
2.	Тест	Систематически на занятиях	По пятибалльной шкале Зачтено/Не зачтено	журнал учета успеваемости преподавателя

Удовлетворительная оценка по дисциплине, может выставляться и при неполной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин.