

Министерство образования и науки Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
 «Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
 ВЫСШАЯ ШКОЛА ТЕХНОЛОГИИ И ЭНЕРГЕТИКИ



УТВЕРЖДАЮ
 Директор ВШТЭ

П.В.Луканин

« 28 » 06 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.05

(индекс дисциплины)

Деловые коммуникации и документирование в профессиональной сфере

(Наименование дисциплины)

Кафедра: **10** Менеджмента и права

Код

(Наименование кафедры)

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика

Профиль подготовки: Экономика предприятий и организаций

Уровень образования: бакалавриат

План учебного процесса


Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Очно-заочное обучение	Заочное обучение
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	Всего	144		144
	Аудиторные занятия	36		10
	Лекции	18		4
	Лабораторные занятия			
	Практические занятия	18		6
	Самостоятельная работа	108		130
	Промежуточная аттестация			4
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен			
	Зачет	3		3
	Контрольная работа			3
Общая трудоемкость дисциплины (зачетные единицы)		4		4

Форма обучения:	Распределение зачетных единиц трудоемкости по семестрам									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Очная			4							
Очно-заочная										
Заочная			4							

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным
государственным образовательным стандартом высшего образования
по направлению подготовки 38.03.01 Экономика


На основании учебного плана № b380301-2
z380301-2


Кафедра-разработчик: Менеджмента и права
(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой: Богатырева О.Н. 
(Ф.И.О. заведующего, подпись)

СОГЛАСОВАНИЕ:

Выпускающая кафедра: Экономики и организации производства
(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой: Фрейдкина Е.М. 
(Ф.И.О. заведующего, подпись)

Методический отдел: Смирнова В.Г. 
(Ф.И.О. сотрудника отдела, подпись)

1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре образовательной программы

Блок 1: Базовая Обязательная Дополнительно является факультативом
 Вариативная По выбору

1.2. Цель дисциплины

Сформировать компетенции обучающегося в области овладения теоретическими и прикладными профессиональными знаниями в деловых коммуникациях и документировании.

1.3. Задачи дисциплины

- Научить студентов умению добиваться поставленных целей в деловых переговорах, выступлениях, на совещаниях;
- Ознакомить студентов с общими принципами документационного обеспечения деятельности предприятия с организацией рационального движения документов на предприятии
- Сформировать у студентов компетенции по осознанию социально-экономической значимости будущей профессии.

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

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этап формирования
ОК- 4	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	1,2
Планируемые результаты обучения Знать: <ol style="list-style-type: none"> 1) Человеческое восприятие и его влияние на формирование отношения к другим людям и установок на поведение; 2) Специфику публичных коммуникации; 3) Стил ь изложения, язык документа и его структуру; 4) Тенденции в развитии коммуникационных технологий, в том числе информационно-коммуникационных технологий; 5) Основы культуры делового общения, этикета и этики для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Уметь: <ol style="list-style-type: none"> 1) Понимать роль и значение информации и информационных технологий в развитии современного общества и экономических знаний; 2) Применять на практике знания об основных формах и каналах деловых коммуникаций; 3) Организовывать деловые беседы, совещания и переговоры; 4) Реализовывать принципы эффективного делового общения; 5) Аргументировано, логически верно строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках. Владеть: <ol style="list-style-type: none"> 1) Навыками подготовки публичного выступления, совещания, деловых переговоров, презентаций; 2) Способностью осуществлять деловое общение (проведение совещаний, публичные выступления, переговоры, деловая переписка, электронные коммуникации); 3) Навыками составления делового письма и других письменных документов. 		
ПК-10	способностью использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	1,2
Планируемые результаты обучения Знать: <ol style="list-style-type: none"> 1) Современные технические средства и информационные технологии для решения коммуникативных задач Уметь: <ol style="list-style-type: none"> 1) Использовать в практической деятельности современные технические средства и 		

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этап формирования
информационные технологии для решения коммуникативных задач Владеть: 1) Информационными технологиями и техническими средствами для решения коммуникативных задач		
ПК- 14	способностью осуществлять документирование хозяйственных операций, проводить учет денежных средств, разрабатывать рабочий план счетов бухгалтерского учета организаций и формировать на его основе бухгалтерские проводки	1,2
Планируемые результаты обучения Знать: 1) Требования к составлению и оформлению документов, современные в том числе электронные способы и технику создания документов в функциональной области деятельности; 2) Правила и формы деловой переписки; 3) Структуру и особенности международного делового письма. Уметь: 1) Грамотно разрабатывать основные виды управленческих документов; 2) Составлять деловые и коммерческие письма для свободного и равноправного общения с партнерами; 3) Использовать в управленческой и другой профессиональной деятельности прикладные программные средства. Владеть: 1) Умением оптимально и грамотно организовывать документооборот в организации; 2) Способностью к анализу и обобщению экономической информации.		

1.5. Дисциплины (практики) образовательной программы, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:

Иностранный язык (ОК-4)

Русский язык и культура речи (ОК-4)

Деловое общение (ОК-4)

Информационные технологии в экономике и управлении (ПК-10)

Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) (ПК-10)

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Учебный модуль 1. Деловые коммуникации в управлении. Современные формы деловых коммуникаций в профессиональной сфере			
Тема 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях. Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией. Управленческая информация: ее виды и свойства. Уровни и виды коммуникации. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации в профессиональной сфере. Преграды и помехи в деловом общении.	14		14
Тема 2. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации. Понятие и виды презентаций. Основные принципы подготовки презентаций в профессиональной сфере. Подготовка текстовых слайдов. Презентация с использованием слайдов.	16		14
Тема 3. Современные формы деловых коммуникаций. Информационные потребности современного общества и технические возможности. Тенденции в развитии коммуникационных технологий в профессиональной сфере. Интернет: особенности и возможности. Интранет или интрасеть – и его роль во внутренних коммуникациях.	14		14

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Текущий контроль 1. Тестирование, индивидуальное задание.	3		
Учебный модуль 2. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций. Деловая переписка в профессиональной сфере. Управление коммуникациями в профессиональной сфере.			
Тема 4. Деловая этика и ее историческое развитие. Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет. Имидж делового человека. Техника эффективного речевого общения в профессиональной сфере. в профессиональной сфере.	12		14
Тема 5. Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления. Виды деловых посланий. Стиль изложения и язык документа. Структура, стиль и оформление делового письма.	18		14
Тема 6. Управление внутренними коммуникациями организации. Связи с общественностью как система коммуникаций. Коммуникации между организациями и властью. Коммуникации с инвесторами.	16		14
Текущий контроль 2. Тестирование, индивидуальное задание.	3		
Учебный модуль 3. Деловые переговоры, беседы и совещания. Выступление перед аудиторией.			
Тема 7. Деловые переговоры и их роль в управлении организацией. Переговоры и психология конфликта. Способы ведения переговоров. Подготовка к переговорам. Психологическая подготовка к переговорам.	12		14
Тема 8. Деловые беседы и их виды. Организация проведения деловой беседы. Назначение и виды деловых совещаний. Подготовка деловых совещаний. Управление работой деловых совещаний.	12		16
Тема 9. Особенности публичной коммуникации в профессиональной сфере. Психологические особенности массовой аудитории и инструменты воздействия. Типы аудитории. Каналы восприятия и каналы воздействия. Обратная связь во время выступления. Подготовка выступления.	14		16
Текущий контроль 3. Тестирование	2		
Контрольная работа			10
Промежуточная аттестация по дисциплине – зачет	8		4
ВСЕГО:	144		144

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

3.1. Лекции

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	3	2			3	1
2	3	2				
3	3	2				
4	3	1				
5	3	3			3	1
6	3	2				
7	3	2			3	1
8	3	2				
9	3	2			3	1
ВСЕГО:		18				4

3.2. Практические занятия

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях. Виды и	3	1				

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
	свойства управленческой информации.						
2	Понятие и виды презентаций, их место и роль в управленческой коммуникации.	3	1				
3	Современные формы деловых коммуникаций.	3	1			3	1
1-3	Текущий контроль 1. Тестирование. Индивидуальное задание	3	3				
4	Культура деловых коммуникаций.	3	1				
5	Документ как основная форма письменной документации в процессе управления.	3	1			3	2
6	Управление внутренними коммуникациями организации.	3	1			3	
4-6	Текущий контроль 2. Тестирование. Индивидуальное задание	3	3				
7	Переговоры и психология конфликта.	3	1			3	1
8	Деловые беседы и их виды. Организация проведения деловой беседы и совещаний.	3	2			3	1
9	Особенности публичной коммуникации, подготовка выступления.	3	1			3	1
7-9	Текущий контроль 3. тестирование	3	2				
ВСЕГО:			18				6

3.3. Лабораторные занятия

Не предусмотрено

4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Не предусмотрено

5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Номера учебных модулей, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во
1,2,3	Тестирование	3	3				
1,2	Индивидуальное задание	3	2				
1-3	Контрольная работа					3	1

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Усвоение теоретического материала	3	50			3	60

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Подготовка к семинарским занятиям	3	50			3	60
Выполнение домашнего задания (контрольная работа)					3	10
Подготовка к зачету	3	8			3	4
ВСЕГО:		108				130+4

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

7.1. Характеристика видов и используемых инновационных форм учебных занятий

Наименование видов учебных занятий	Используемые инновационные формы	Объем занятий в инновационных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Лекции	Проблемное изложение материала, лекция – диалог «Барьеры, возникающие при общении и способы их преодоления».	2		2
Практические занятия	Дискуссия «Манипулятивные технологии и нейтрализация манипулятивного воздействия».	2		2
ВСЕГО:		4		4

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Учебная литература

а) основная учебная литература

1. Кауфман Н.Ю. Документирование управленческой деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/Кауфман Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 177 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26681>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Приходько А.Н. Документирование управленческой деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Приходько А.Н.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Санкт - Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 270 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26872>.— ЭБС «IPRbooks»

б) дополнительная учебная литература

3. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с. Режим доступа:<http://www.iprbookshop.ru/22455>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управлении. Деловые коммуникации. Выпуск 8 [Электронный ресурс]: глоссарий/ В.П. Борисенко [и др.].Электрон.текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2014.— 158 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39688>.— ЭБС «IPRbooks»

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

1. Малышева С.В. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие / СПбГТУРП. СПб., 2015. – 89.- ISBN 978-5-91646-089-
2. Непряхин Н.Ю. Гни свою линию. Приемы эффективной коммуникации [Электронный ресурс]/ Непряхин Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2015.— 137 с. Режим доступа:<http://www.iprbookshop.ru/36475>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Будильцева М.Б. Основы риторики и коммуникации. Нормативный и коммуникативный аспекты современной риторики [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Будильцева М.Б., Варламова И.Ю., Пугачёв И.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2013.— 118 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22232>.— ЭБС «IPRbooks»

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. URL: <http://window.edu.ru/>
2. ЭБС «IPRbooks»

8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Microsoft Windows 8.1
2. Microsoft Office Professional 2013

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

1. Аудитория с мультимедийным комплексом

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося
Лекции	Освоение лекционного материала предполагает сформировать у обучающихся теоретическими и прикладными профессиональными знаниями в деловых коммуникациях и документировании: проработку рабочей программы в соответствии с целями и задачами, ведение конспекта лекций, схематично и последовательно фиксировать основные положения, термины, выводы и формулировки.
Практические занятия	На практических занятиях обучающиеся работают с конкретными ситуациями, овладевают навыками публичного выступления перед аудиторией, ведения переговоров, деловых совещаний. Подготовка к практическим занятиям предполагает следующие виды работ: работа с конспектом, разбор и оформление реквизитов организационно-распорядительной документации, в т.ч. служебного письма, подготовка к тестовым заданиям, просмотр рекомендуемой литературы.
Самостоятельная работа	Данный вид работы предполагает расширение и закрепление знаний, умений и навыков, усвоенных на аудиторных занятиях путем самостоятельной проработки учебно-методических материалов по дисциплине и другим источникам информации; создание презентаций в виде индивидуальных заданий, а также подготовку к зачету. При подготовке к зачету, контрольной работе проработать конспект лекций, и практических занятий, рекомендуемую литературу.

10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

10.1.1. Показатели оценивания компетенций на этапах их формирования

Код компетенции (этап освоения)	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
ОК-4 (1,2)	способен к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	Устное собеседование Практическое задание.	Вопросы для устного собеседования (36 вопросов). Практическое задание (6 вопросов)
ПК-10 (1,2)	ознакомлен с современными техническими средствами и	Вопросы для устного собеседования.	Вопросы для устного собеседования

Код компетенции (этап освоения)	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
	информационными технологиями для решения коммуникативных задач; демонстрирует знания современных информационных технологий и технических для решения коммуникативных задач; обладает навыками использования информационных технологий и технических средств для решения коммуникативных задач	Практическое задание.	(36 вопросов). Практическое задание (6 вопросов).
ПК-14 (1,2)	осуществляет документирование хозяйственных операций, проводит учет денежных средств, разрабатывает рабочий план счетов бухгалтерского учета организаций и формирует на его основе бухгалтерские проводки	Устное собеседование Практическое задание.	Вопросы для устного собеседования (36 вопросов). Практическое задание (6 вопросов)

10.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций

Критерии оценивания сформированности компетенций

Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
зачтено	Обучающийся дает полный исчерпывающий ответ, явно показывающий всестороннее и глубокое знание основных современных теорий лидерства и власти для развития качеств, необходимых менеджеру, и функций лидера в современном обществе, основ организации групповой работы и принципы формирования команд. Свободно ориентируется в основных понятиях, терминах и определениях при ответе. Усвоил основную и знаком с дополнительной литературой. Может объяснить взаимосвязь основных теорий лидерства и основ современных технологий управления персоналом и их значение для последующей профессиональной деятельности. Демонстрирует творческие способности и широкую эрудицию, оригинальный подход к материалу.	
Не зачтено	Обучающийся не имеет достаточного уровня знания дисциплины; не может сформулировать основные современные теорий лидерства и власти для развития качеств, необходимых менеджеру, и функций лидера в современном обществе, основ организации групповой работы и принципы формирования команд; плохо ориентируется в основных понятиях и определениях; плохо знаком с основной литературой; допускает при ответе на зачете существенные ошибки и не может устранить их даже под руководством преподавателя	

10.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

10.2.1. Перечень вопросов, разработанный в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Формулировка вопросов	№ темы
1	Что такое коммуникация и для чего она нужна в управлении организацией?	1
2	Какие существуют характеристики управленческой информации?	1
3	Какие элементы и этапы включает в себя коммуникационный процесс?	1
4	Какие потенциальные препятствия осложняют процессы коммуникации в	1

	организации?	
5	Что такое презентация и какова ее роль в деловых коммуникациях?	2
6	Какие существуют виды коммуникаций?	2
7	Каковы основные принципы подготовки электронных и настольных презентаций?	2
8	Каковы особенности выступления перед аудиторией в сопровождении электронной презентации?	2
9	Что понимается под информационно-коммуникационной средой (Новой средой)?	3
10	Каковы принципы функционирования Новой среды?	3
11	Какими характеристиками обладает Новая среда?	3
12	Каковы возможности Интернета и его роль в деловых коммуникациях?	3
13	Что такое деловая этика?	4
14	Какова роль деловой этики в профессиональной деятельности?	4
15	Что входит в понятие «культура деловых коммуникаций»?	4
16	В чем состоит суть понятия «имидж делового человека»?	4
17	Каково назначение документа в управлении организацией?	5
18	Какие виды текстовых документов обеспечивают письменную документацию?	5
19	В чем состоят отличительные особенности официально-делового стиля?	5
20	Какова структура текста делового письма?	5
21	Какие задачи решает управление внутренними коммуникациями?	6
22	Каким образом средствами PR формируется имидж организации?	6
23	Что такое целевая аудитория?	6
24	Какие стандартные тексты используются в PR –деятельности?	6
25	Какова роль переговоров в управлении организацией?	7
26	Какова специфическая функция переговоров?	7
27	Какой метод ведения переговоров считается наиболее действенным и эффективным?	7
28	Какая существует взаимосвязь между ведением переговоров и разрешением конфликтов?	7
29	Что такое деловая беседа и какое место она занимает в работе руководителя?	8
30	Что включает в себя подготовка деловой беседы?	8
31	Что значит «слушать эффективно»?	8
32	Для каких целей собираются совещания?	8
33	Что должно быть сделано при вхождении в контакт с аудиторией?	9
34	Какими приемами можно привлечь внимание аудитории?	9
35	Какие существуют основные подходы подачи материала?	9
36	Что нужно для правильного настроения на успешное выступление?	9

10.2.2. Вариант типовых заданий, разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Условия типовых кейсов	Ответ
1	<p>Компания ООО «Печать» решила перевести производство в страны Средней Азии. Местом дислокации был выбран Таджикистан. Руководство надеялось, что в данном случае не будет никаких проблем в плане кросскультурных коммуникаций, так как существуют многолетние дружеские межгосударственные отношения. Большинство специалистов - русскоязычные и получили образование еще в советских вузах. Однако, с первых дней работы возникли проблемы во взаимопонимании между специалистами из России и Таджикистана. Оказалось, что молодое поколение специалистов недостаточно владеет русским языком и не имеют достаточной компетенции. В связи с возникшей проблемой собрали руководство компании на совещание, в ходе которого были выдвинуты следующие варианты решения проблемы:</p> <p>1) Уволить всех работников - таджиков, не удовлетворяющих руководство и принять новых, но уже соответствующих всем требованиям, путем прохождения экзаменов на знание русского языка и профессиональных тестов.</p> <p>2) Уволить всех работников - таджиков, и пригласить специалистов из России, полностью укомплектовав ими штат.</p>	<p>Вариант решения 3 наиболее приемлем с позиции толерантности и является самым экономичным.</p> <p>Помимо определения правильного ответа следует привести несколько развернутых аргументов в пользу данного варианта</p>

	3) Организовать курсы повышения квалификации и обучения русскому языку для уже имеющих работников и работать с ними в одной команде и дальше.			
2	Для каждой приведенной ситуации 1) выберете, когда имеет смысл использовать нейтральные реплики, показывающие собеседнику, что вы его внимательно слушаете, а когда прибегать к активному (рефлексивному) слушанию. 2) какие фразы, по вашему мнению, могут быть здесь уместны. А. Собеседник горит желанием высказать свою точку зрения Б. Вы хотели бы проверить точность своего понимания. В. Собеседник хочет выговориться по поводу своих переживаний Г. Вам непонятны некоторые высказывания. Д. Вы обсуждаете спорный вопрос Е. Собеседнику сложно выразить словами то, что его волнует Ж. Собеседник слишком болтлив и бесцеремонен З. Человек застенчив и неуверен И. Вы хотите как можно больше узнать о человеке	Ситуации	Нейтральные реплики (Н) или активное слушание (А)	Реплики
		А	Н	Ваши предложения?
		Б	А	Итак...
		В	Н	Да-да, конечно
		Г	А	Поясните, пожалуйста
		Д	А	Почему так считаете?
		Е	Н	Продолжайте
		Ж	А	То есть Вы думаете, что...
		З	Н	Продолжайте
		И	А	Расскажите поподробнее о себе

10.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности), характеризующих этапы формирования компетенций

10.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче зачета и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

10.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная письменная компьютерное тестирование иная

10.3.3. Особенности проведения зачета

- Обучающемуся предоставляется возможность пользоваться конспектом лекций и записями материалов практических занятий.
- Контрольную работу и контрольные задания обучающиеся выполняют самостоятельно в рамках подготовки к зачету (варианты заданий сообщаются преподавателем заранее),
- непосредственно на зачет обучающиеся приходят с готовыми вариантами ответов.
- Время на подготовку к зачету - 30 минут, на ответ -10 минут.

