

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.09.2025
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Высшая школа туризма и социальных технологий

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловое общение в социальной сфере»

Направление подготовки:
39.03.02 «Социальная работа»

Направленность (профиль):
«Менеджмент в социальной сфере»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Рабочая программа дисциплины «Деловое общение в социальной сфере» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.02.2018 г. № 76.

Составители:

старший преподаватель
(ученая степень, ученое звание)

Д. С. Калинина
(ФИО)

РПД обсуждена на заседании Высшей школы туризма и социальных технологий
02.09.2025 г., протокол № 1.

Директор Высшей школы
туризма и социальных технологий

к.ф.н., доцент
(уч.степень, уч.звание)

Н.Д. Алексеева
(ФИО)

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

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся универсальных компетенций, связанных с командной работой и лидерством, коммуникацией, и направленных на развитие готовности к самостоятельной профессиональной деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Демонстрирует знание основ социального взаимодействия, командной работы и методов управления конфликтами ИУК-3.2. Осуществляет эффективное взаимодействие с другими членами команды, в том числе в цифровой среде, преодолевает возникающие в команде разногласия и конфликты	Знает: - теоретические основы делового общения - нормативно-правовые и этические регуляторы общения - вербальные и невербальные средства деловой коммуникации Умеет: - использовать вербальные и невербальные средства общения - работать в команде и межведомственном взаимодействии - анализировать и корректировать собственное коммуникативное поведение Владеет: - навыками эффективной профессиональной коммуникации - методами самопрезентации и управления имиджем	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Демонстрирует навыки устной и письменной деловой коммуникации на русском и иностранном языках в соответствии с поставленными задачами ИУК-4.2. Выбирает наилучшую стратегию и тактику (форму подачи, каналы коммуникации) общения с учетом контекста коммуникаций на всех организационных уровнях ИУК-4.3. Использует различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей	Знает: - формы делового общения в социальной сфере - особенности делового общения в трудовом коллективе - особенности общения с различными категориями клиентов Умеет: - вести основные виды деловых коммуникаций - устанавливать и поддерживать профессиональный контакт - диагностировать и преодолевать коммуникативные барьеры Владеет: - устной и письменной деловой коммуникацией - техниками общения с руководством, коллегами и клиентами	
ОПК-2. Способен описывать социальные	ИОПК-2.1. Анализирует и обобщает профессиональную информацию на теоретико-методологическом уровне	Знает: - формы делового общения в социальной сфере - особенности делового общения в	

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов		трудовом коллективе - особенности общения с различными категориями клиентов Умеет: - вести основные виды деловых коммуникаций - устанавливать и поддерживать профессиональный контакт - диагностировать и преодолевать коммуникативные барьеры Владеет: - устной и письменной деловой коммуникацией - техниками общения с руководством, коллегами и клиентами	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Общепрофессиональный модуль).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет **4 з.е. (144 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	44 / -
занятия лекционного типа (лекции)	20 / -
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	24 / -
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	73 / -
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	73 / -
Контроль (часы на экзамен)	27 / -
Промежуточная аттестация	экзамен

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной формы обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятел ьная работа, час	
		Лекции , час	Практи ческие занятия , час		
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., УК-4: ИУК-4.1., ИУК-4.2., ИУК-4.3. ОПК-2 ИОПК-2.1	Тема 1. Общение и коммуникация. Сущность и содержание понятия «общение». Виды и уровни общения. Модели и стили общения. Коммуникативный процесс: сущность и структура. Характеристика каналов коммуникации. Роль обратной связи в коммуникативном процессе. Коммуникативные барьеры. Эффективность коммуникации.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 1. Общение и коммуникация.		2 / -		
	Самостоятельная работа			7 / -	
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., УК-4: ИУК-4.1., ИУК-4.2., ИУК-4.3.	Тема 2. Общение как взаимодействие. Понятие и уровни межличностного взаимодействия. Роль группы в межличностном взаимодействии. Психологические эффекты взаимодействия. Стратегии взаимодействия. Особенности взаимодействия в команде.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 2. Общение как		2 / -		

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятел ьная работа, час	
		Лекции , час	Практи ческие занятия , час		
ОПК-2 ИОПК-2.1	взаимодействие.				
	Самостоятельная работа			7 / -	
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., УК-4: ИУК-4.1., ИУК-4.2., ИУК-4.3 ОПК-2 ИОПК-2.1.	Тема 3. Общение как восприятие и понимание. Сущность и содержание социальной перцепции. Основные механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Эффекты межличностного восприятия. Каузальная атрибуция как психологический феномен в общении. Трудности и дефекты межличностного общения.	2 / -			
	Практическое занятие 3. Общение как восприятие и понимание.		2 / -		
	Самостоятельная работа			7 / -	
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., УК-4: ИУК-4.1., ИУК-4.2., ИУК-4.3 ОПК-2 ИОПК-2.1.	Тема 4. Особенности вербального и невербального общения. Речь как основа передачи информации человеком. Особенности и средства речи. Риски в вербальном общении. Особенности и системы невербального общения. Взаимодействие вербальных и невербальных средств общения. Ошибки интерпретации. Специфика вербального и невербального общения в социальной работе.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 4. Особенности вербального и невербального общения.		4 / -		
	Самостоятельная работа			7 / -	
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., УК-4: ИУК-4.1., ИУК-4.2., ИУК-4.3 ОПК-2 ИОПК-2.1	Тема 5. Личность в деловом общении. Структура личности в контексте деловых коммуникаций. Темперамент человека как динамическая характеристика общения. Роль характера в формировании стиля общения. Особенности мышления и восприятия информации в процессе общения. Ролевые особенности общения. Эмоциональный интеллект и общение. Влияние самооценки человека на общение. Личностные качества (гибкие навыки) как основа успешного общения в социальной работе.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 5. Личность в деловом общении.		2 / -		
	Самостоятельная работа			7 / -	
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., УК-4: ИУК-4.1., ИУК-4.2., ИУК-4.3 ОПК-2 ИОПК-2.1	Тема 6. Деловое общение: общая характеристика и виды. Сущность и содержание делового общения. Цели, принципы и функции делового общения. Основные виды делового общения. Особенности межличностного, группового и представительского делового общения. Техники делового общения.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 6. Деловое общение: общая характеристика и виды.		2 / -		
	Самостоятельная работа			7 / -	
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., УК-4: ИУК-4.1., ИУК-4.2., ИУК-4.3 ОПК-2 ИОПК-2.1	Тема 7. Основные формы делового общения. Деловая беседа. Публичное выступление и его критерии. Публичные презентации, аргументации и возражения. Письменная коммуникация: свойства и функции. Особенности деловой коммуникации: переговоры, собеседования, совещания. Специфика коммуникации по телефону. Современные электронные формы коммуникации.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 7. Основные формы		4 / -		

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятел ьная работа, час	
		Лекции , час	Практи ческие занятия , час		
	делового общения.				
	Самостоятельная работа			8 / -	
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., УК-4: ИУК-4.1., ИУК-4.2., ИУК-4.3. ОПК-2 ИОПК-2.1	Тема 8. Деловое общение в трудовом коллективе. Организация работы коллектива и команды. Деловое общение для эффективного решения деловых задач. Особенности взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами. Грамотное устное и письменное изложение своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантность в рабочем коллективе. Особенности общения в ситуациях конфликта.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 8. Деловое общение в трудовом коллективе.		2 / -		
		Самостоятельная работа			
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., УК-4: ИУК-4.1., ИУК-4.2., ИУК-4.3. ОПК-2 ИОПК-2.1	Тема 9. Этика делового общения. Понятие и принципы деловой этики. Профессиональная этика. Корпоративная этика. Управленческая этика. Этический кодекс. Деловой этикет. Этические проблемы социальной работы.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 9. Этика делового общения.		2 / -		
		Самостоятельная работа			
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., УК-4: ИУК-4.1., ИУК-4.2., ИУК-4.3. ОПК-2 ИОПК-2.1	Тема 10. Имидж делового человека. Имидж делового человека: понятие и виды. Структура имиджа. Основные составляющие имиджа современного делового человека. Имидж социального работника.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 10. Имидж делового человека.		2 / -		
		Самостоятельная работа			
	ИТОГО	20 / -	24 / -	73 / -	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной формы обучения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- репродуктивные технологии;
- технологии развивающего обучения;
- информационные технологии: Яндекс-документы, Google-документы, Zoom.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа / на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- развитие умений и навыков подготовки и выступления с докладами, сообщениями, презентациями;
- обсуждение вопросов по учебному материалу дисциплины;
- выполнение и анализ практических заданий;

– подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает выполнение практических заданий по всем темам.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

- изучение учебной литературы по курсу;
- работу с ресурсами Интернет;
- подготовку к практическим (семинарским) занятиям;
- выполнение практических заданий;
- подготовку к тестированию по темам курса;
- подготовку к промежуточной аттестации по курсу.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учеб. пособие для высш. учеб. заведений по УГС 38.00.00 "Экономика и упр.", 40.00.00 "Юриспруденция" (квалификация (степень) "бакалавр") / Г. В. Бороздина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 320 с. : ил. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Слов. основ. психол. понятий. - URL: <https://znanium.ru/read?id=426206> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-013292-1. - 978-5-16-106020-9. - Текст : электронный.
2. Деловое общение : учеб. пособие по направлениям подгот. "Менеджмент", "Упр. персоналом", "Гос. и муницип. упр.", "Торговое дело" (уровень бакалавриата) / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 10-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2023. - 524 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=431523> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05169-2. - Текст : электронный.
3. Иванова, И. С. Этика делового общения : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / И. С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 168 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Семинары. - URL: <https://znanium.ru/read?id=435959> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-100057-1. - Текст : электронный.
4. Измайлова, М. А. Деловое общение : учеб. пособие / М. А. Измайлова. - 6-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2022. - 252 с. - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=431524> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-04991-0. - Текст : электронный.
5. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. - Изд. 5-е, стер. - Документ read. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2024. - 223 с. - URL: <https://reader.lanbook.com/book/370235> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-507-47424-0. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

6. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения : учеб. пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. - 2-е изд. - Документ read. - Москва [и др.] : Инфра-Инженерия, 2023. - 232 с. - Крат. слов. терминов. - URL: <https://znanium.ru/read?id=433038> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9729-1528-6. - Текст : электронный.
7. Гонтарь, О. П. Профессиональная этика : учеб. пособие / О. П. Гонтарь, С. П. Романова ; Сибир. федер. ун-т. - Документ read. - Красноярск : СФУ, 2019. - 152 с. - (Учебные издания для бакалавров). - URL: <https://znanium.com/read?id=380244> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-7638-4120-6. - Текст : электронный.
8. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие для вузов по укрупн. группе специальностей 44.03.00 "Образование и пед. науки" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. С. Ефимова. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2024. - 192 с. : ил. - (Высшее образование). - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=439621> (дата

- обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0957-7. - 978-5-16-108989-7. - Текст : электронный.
9. Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учеб. пособие для вузов / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто. - Документ read. - Ростов-на-Дону [и др.] : Изд-во ЮФУ, 2018. - 192 с. - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=343839> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9275-2848-6. - Текст : электронный.
 10. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения : сб. практ. заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева ; Рос. гос. ун-т правосудия. - Документ read. - Москва : РГУП, 2021. - 127 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=397492> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-93916-893-9. - Текст : электронный.
 11. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учеб. по направлениям подгот. "Экономика", "Менеджмент", "Гос. и муницип. упр." (уровень бакалавриата) / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 4-е изд., испр. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2023. - 343 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=431506> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05383-2. - Текст : электронный.
 12. Мелия, М. Все не так. Как выбраться из тупиков общения, в которые мы сами себя загоняем / М. Мелия. - Москва : Бомбора, 2023. - 340 с. - (Марина Мелия. Психология успеха). - ISBN 978-5-04-187754-5 : 614-90. - Текст : непосредственный.
 13. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" / О. В. Папкова. - Документ read. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2024. - 160 с. - (Высшее образование). - URL: <https://znanium.ru/read?id=434864> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0301-2. - 978-5-16-100641-2. - Текст : электронный.
 14. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации. Социально-психологические аспекты : учеб. пособие для студентов, обучающихся по уровню магистратуры по направлению "Социология" / А. М. Пивоваров ; С.-Петерб. гос. ун-т. - Документ read. - Москва : Приор [и др.], 2019. - 144 с. - (Высшее образование - Магистратура). - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=372749> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01641-1. - 978-5-16-102244-3. - Текст : электронный.
 15. Социальная психология : учеб. пособие для вузов по направлениям и специальностям психологии / А. А. Грачев, Т. П. Емельянова, А. Л. Журавлев [и др.] ; под общ. ред. А. Л. Журавлева. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ФОРУМ, 2023. - 496 с. - (Высшее образование). - URL: <https://znanium.ru/read?id=430998> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-108678-0. - Текст : электронный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000. - URL : <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». - Москва, 1992. - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 01.09.2025). - Текст : электронный.
3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». - Тольятти, 2010. - URL : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

4. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО «ЗНАНИУМ». – Москва, 2011. – URL : <https://znanium.com/> (дата обращения: 01.09.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО «ЭБС ЛАНЬ». – Москва, 2011. – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.09.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Сообщение / презентация	10	4	40
Практическое задание	12	5	60
			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgaz.ru/>.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Примерные темы сообщений / презентаций

Практическое занятие 1. Общение и коммуникация

1. Понятия общение и коммуникация, их значение для человека и общества.
2. Виды и уровни общения.
3. Модели и стили общения.
4. Коммуникативный процесс: сущность и структура.
5. Характеристика каналов коммуникации.
6. Роль обратной связи в коммуникативном процессе.
7. Коммуникативные барьеры.

Практическое занятие 2. Общение как взаимодействие

1. Понятие и уровни межличностного взаимодействия.
2. Роль группы в межличностном взаимодействии.
3. Психологические эффекты взаимодействия.
4. Стратегии взаимодействия.
5. Особенности взаимодействия в команде.

Практическое занятие 3. Общение как восприятие и понимание

1. Сущность и содержание социальной перцепции.
2. Основные механизмы взаимопонимания в общении.
3. Эффекты межличностного восприятия.
4. Каузальная атрибуция как психологический феномен в общении.
5. Трудности и дефекты межличностного общения.

Практическое занятие 4. Особенности вербального и невербального общения

1. Особенности и средства речи.
2. Особенности и системы невербального общения.
3. Взаимодействие вербальных и невербальных средств общения.
4. Специфика вербального и невербального общения в социальной работе.

Практическое занятие 5. Личность в деловом общении

1. Темперамент человека как динамическая характеристика общения.
2. Роль характера в формировании стиля общения.
3. Особенности мышления и восприятия информации в процессе общения.
4. Ролевые особенности общения.
5. Влияние самооценки человека на общение.
6. Личностные качества как основа успешного общения в социальной работе.

Практическое занятие 6. Деловое общение: общая характеристика и виды

1. Сущность и содержание делового общения.
2. Цели, принципы и функции делового общения.
3. Основные виды делового общения.
4. Особенности межличностного, группового и представительского делового общения.
5. Техники делового общения.

Практическое занятие 7. Основные формы делового общения

1. Деловая беседа.
2. Публичное выступление и его критерии.
3. Публичные презентации, аргументации и возражения.
4. Письменная коммуникация: свойства и функции.
5. Особенности деловой коммуникации: переговоры.
6. Особенности деловой коммуникации: собеседования.
7. Особенности деловой коммуникации: совещания.
8. Специфика коммуникации по телефону.
9. Современные электронные формы коммуникации.

Практическое занятие 8. Деловое общение в трудовом коллективе

1. Организация работы коллектива и команды.
2. Деловое общение как условие эффективного решения деловых задач.
3. Особенности взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами.
4. Роль грамотного изложения своих мыслей в деловом общении.
5. Толерантность в рабочем коллективе.

Практическое занятие 9. Этика делового общения

1. Профессиональная этика: понятие, виды, принципы, нормы.
2. Этический кодекс как инструмент регуляции отношений.
3. Особенности корпоративной и управленческой этики.
4. Профессиональная этика в социальной работе.
5. Деловой этикет.

Практическое занятие 10. Имидж делового человека

1. Понятие и виды имиджа делового человека.
2. Структура имиджа.
3. Основные составляющие имиджа современного делового человека.
4. Имидж социального работника.

Примерные практические задания

Задание 1.

Проанализируйте особенности партнеров и предположите, какие барьеры могут возникнуть между людьми и помешать полноценной коммуникации.

Ситуация 1. На конференции по предпринимательству встретились: финн средних лет, бизнесмен, владелец сети ресторанов и закусочных, и туркмен, студент 2-го курса Финансово-экономического университета.

Ситуация 2. В купе поезда встретились: женщина 70 лет с 3 внуками от сына и дочери и мужчина 30 лет, разведен, детей нет, преподаватель колледжа.

Ситуация 3. На деловом совещании встретились: опытный, проработавший на данном предприятии более 30 лет, менеджер, не имеющий управленческого образования, и молодой специалист 26 лет, только что закончивший самый прогрессивный экономический вуз, факультет управления.

Задание 2.

Предположим, вас попросили выступить с приветственной речью на собрании группы местных активистов. Друзья пришли к вам на помощь и написали для вас прекрасную речь на пяти страницах. Теперь вам надо запомнить ее, чтобы во время выступления слушателям казалось, что речь – ваша собственная. На основе ваших знаний об интерференции и последовательности в запоминании предложите стратегию для запоминания речи. При составлении стратегии особо учтите, какие части запоминаются легко, а какие – с трудом.

Задание 3.

Студентка два месяца, не покладая рук, работала над курсовой работой. Досадная случайность помешала ей сдать работу вовремя. И вот теперь преподаватель отказывается выставить ей оценку, мотивируя это тем, что она сдана с опозданием на один час. Студентка чувствует, как ее лицо багровеет, сердце начинает сильно колотиться. Опишите, как она могла

бы прямо или косвенно выразить свой гнев или сдержать его: прямое выражение гнева; косвенное выражение гнева.

Задание 4.

Выполнить упражнение «Пьедестал» (исследование межличностных отношений в группе).

Членам группы предлагается написать имена одноклассников на нарисованной лестнице таким образом, чтобы на самом верху оказались те члены группы, с которыми данный человек больше общается и кого больше всех уважает. Так, по мере уменьшения межличностных отношений все имена членов группы размещаются на данной лестнице. На основании данного упражнения выясняется, кто оказывается на «пьедестале».

Задание 5.

Вы начальник отдела. У вас в отделе есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Какие информационные технологии можно использовать в данной ситуации?

Задание 6.

Проведите самодиагностику используя тематические психологические тесты. Сделайте выводы. Составьте сводную таблицу своих сильных и слабых сторон. Запишите рекомендации по саморазвитию.

Задание 7.

Обратите на себя пристальный и строгий взгляд и попробуйте определить, какие аспекты имиджа вас удовлетворяют и где, как вы сами знаете, вам требуется помощь.

Составляющие имиджа	Создает помехи	На среднем уровне	Выше среднего	Первоклассно
Звучание вашего голоса				
Искусство общения (письменного и устного)				
Навыки презентации				
Светские навыки				
Умение вести себя за столом				
Визуальный контакт				
Рукопожатие				
Осанка				
Поддержание формы				
Уход за собой (волосы, кожа, руки)				
Одежда и индивидуальный стиль				
Манеры				

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Вопросы для подготовки к экзамену

№	Содержание вопроса
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
1.	Понятия общение и коммуникация, их значение для человека и общества
2.	Виды и уровни общения
3.	Модели и стили общения
4.	Коммуникативный процесс: сущность и структура
5.	Характеристика каналов коммуникации
6.	Роль обратной связи в коммуникативном процессе
7.	Коммуникативные барьеры
8.	Понятие и уровни межличностного взаимодействия
9.	Роль группы в межличностном взаимодействии
10.	Психологические эффекты взаимодействия
11.	Стратегии взаимодействия
12.	Особенности взаимодействия в команде
13.	Сущность и содержание социальной перцепции
14.	Основные механизмы взаимопонимания в общении
15.	Эффекты межличностного восприятия
16.	Каузальная атрибуция как психологический феномен в общении
17.	Трудности и дефекты межличностного общения
18.	Особенности и средства речи
19.	Особенности и системы невербального общения
20.	Взаимодействие вербальных и невербальных средств общения
21.	Специфика вербального и невербального общения в социальной работе
22.	Сущность и содержание делового общения
23.	Цели, принципы и функции делового общения
24.	Основные виды делового общения
25.	Профессиональная этика: понятие, виды, принципы, нормы
26.	Этический кодекс как инструмент регуляции отношений
27.	Особенности корпоративной и управленческой этики
28.	Профессиональная этика в социальной работе
29.	Деловой этикет
30.	Понятие и виды имиджа делового человека
31.	Структура имиджа
32.	Основные составляющие имиджа современного делового человека
33.	Имидж социального работника
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
34.	Темперамент человека как динамическая характеристика общения
35.	Роль характера в формировании стиля общения
36.	Особенности мышления и восприятия информации в процессе общения
37.	Рольные особенности общения
38.	Влияние самооценки человека на общение
39.	Личностные качества как основа успешного общения в социальной работе

40.	Особенности межличностного, группового и представительского делового общения
41.	Техники делового общения
42.	Деловая беседа
43.	Публичное выступление и его критерии
44.	Публичные презентации, аргументации и возражения
ОПК-2. Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов	
45.	Письменная коммуникация: свойства и функции
46.	Особенности деловой коммуникации: переговоры
47.	Особенности деловой коммуникации: собеседования
48.	Особенности деловой коммуникации: совещания
49.	Специфика коммуникации по телефону
50.	Современные электронные формы коммуникации
51.	Организация работы коллектива и команды
52.	Деловое общение как условие эффективного решения деловых задач
53.	Особенности взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами
54.	Роль грамотного изложения своих мыслей в деловом общении
55.	Толерантность в рабочем коллективе

Вопросы для тестирования

№	Содержание вопроса
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
1.	С точки зрения деятельностного подхода верно следующее определение общения: – общение – это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности – общение – это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного и/или аффективно-оценочного характера – общение – такая форма взаимодействия субъектов, которая изначально мотивируется их стремлением выявить психологические качества друг друга и в ходе которой формируются межличностные отношения между ними (привязанности, дружбы или, наоборот, неприязни)
2.	Совокупность привычных для человека способов и средств установления и поддержания контактов с окружающими в различных формах делового взаимодействия – коммуникативный стиль – деловое общение – стиль речи
3.	Естественное общение, когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи, мимики и жестов – – непосредственное общение – опосредованное общение
4.	Целью такого общения является воздействие на партнера по общению, при этом достижение своих намерений осуществляется скрыто. Партнер воспринимается как носитель определенных, «нужных» нам свойств и качеств. Речь идёт об общении – манипулятивном – императивном – диалогическом
5.	Как называются психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации? – коммуникативные барьеры – разговорные барьеры

	– словесные барьеры
6.	Совокупность доминирующих особенностей поведения человека, проявляющихся в той или иной социальной ситуации в отношениях с другими людьми называется – стратегия взаимодействия – тактика взаимодействия – логика взаимодействия
7.	Способ взаимодействия в ситуации общения: его предпочитают те участники взаимодействия, которые обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы, когда необходимо принять срочное решение при дефиците времени, они ориентированы не только на дело, на конечный результат, но и на сохранение взаимоотношений с участниками взаимодействия. – соперничество – избегание – приспособление – компромисс – сотрудничество
8.	Способ взаимодействия в ситуации общения: участники, анализируя проблему и принимая решение, приходят к консенсусу, полностью удовлетворяющему интересы всех сторон, когда, несмотря на возникшие разногласия участники, все же хотят поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой совместного решения, проекта. – соперничество – избегание – приспособление – компромисс – сотрудничество
9.	В повседневной жизни, когда человек не имеет точной информации, он вынужден строить свои собственные предположения относительно причин и поступков других людей – путем приписывания им чувств, намерений, мыслей и мотивов поведения – это – каузальная атрибуция – дистрибуция – стереотипизация – рефлексия – эмпатия
10.	Эффект хорошего отношения к нам – связан с тем, что воспринимающий склонен переоценивать человека, относящегося к нему с симпатией – проявляется в приписывании приятному собеседнику своих достоинств, а неприятному – своих недостатков – заключается в тенденции переоценивать качества внешне привлекательного, симпатичного человека
11.	Каких два основных источника информации при оценке человека используются при установлении параметра превосходства? – одежда человека, его внешнее «оформление», включая знаки отличия, очки, прическу, драгоценности и т. п. – манера поведения человека (как сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т. п.) – социальный статус (должность, обладание властью, богатством и т.п.) – ближайшее окружение (друзья, благополучие семьи и т.п.)
12.	Жаргон – это – речь социальной или профессиональной группы, содержащая множество свойственных только этой группе слов и выражений

	– обычно экспрессивно окрашенные элементы речи, не совпадающие с нормами литературного языка – набор особых слов или новых значений уже существующих слов, употребляемых в различных группах людей
13.	Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом – правды – лжи – неуверенности в себе – усталости
14.	Зона деловых контактов, когда речь идет о вопросах, не затрагивающих личности собеседников – интимная зона – личная зона – социальная зона – общественная, или публичная, зона
15.	Что НЕ является трудностью к эффективному общению? – эмпатия – отключение внимания – потребность вставить реплику – антипатия к чужим мыслям
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
16.	Прием, использующийся в тех случаях, когда необходимо обратить особое внимание слушателей на самые важные моменты в сообщении – – «акцентировка» – «четкость» – «повышение голоса»
17.	В чем заключается прием «якорь на вопрос»? – обещание ответить на вопрос позже, если вопрос не по теме – переадресовка вопроса всей аудитории – похвала спрашивающего человека
18.	Речь, в которой оратор воздействует на волю слушателей и вдохновляет их на практическую деятельность – информационная – убеждающая – побуждающая
19.	Кратко сформулированное основное положение доклада, лекции, сообщения и т. д.? – тезис – мысль – фраза – суждение
20.	К межличностному деловому общению относят: – инструктаж – собеседование – переговоры – совещание – конференцию
21.	К представительскому деловому общению относят: – инструктаж – собеседование – переговоры – совещание

	– конференцию
22.	К групповому деловому общению относят: – инструктаж – собеседование – переговоры – совещание – конференцию
ОПК-2. Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов	
23.	Способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми – – манеры – этикет – репутация
24.	Для руководителей и менеджеров, взаимодействующих с различными группами общественности, при создании делового имиджа целесообразно использовать стратегию формирования – целевого имиджа – универсального имиджа – «креативный взрыв»
25.	Речевая культура делового общения проявляется в умениях: – уходить от конфликтов, соглашаясь с предложением оппонента – быстро излагать собственные мысли, не обращая внимания на партнера по общению – доказывать, обосновывать, аргументировать, опровергать, давать оценки
26.	Официальная обстановка делового общения требует выбора: – одностороннего «Вы – общения» – двустороннего «Вы – общения» – двустороннего «Ты – общения»
27.	К деловым беседам можно отнести – разговор в поезде между пассажирами – беседу при приеме на работу – разговор между супругами
28.	Рассаживание участников совещания осуществляется таким образом, чтобы они – хорошо видели руководителя совещания – были не видны руководителю совещания – хорошо видели друг друга, имели возможность наблюдать за партнерами – имели возможность записывать вопросы и решения совещания
29.	Целью деловых переговоров может быть – решение ситуационных вопросов – доведения до подчиненных распоряжений вышестоящих органов для их оперативного исполнения – продление действующего договора
30.	Принцип результативности публичного выступления заключается в том, что: – итогом публичного выступления должен быть достижимый результата: принятие документа, какое-либо действие и пр. – выступление должно содержать некоторый предлагаемый слушателям вывод, призыв к действию, рекомендации – выступающий должен установить контакт с аудиторией, подготовить слушателей к восприятию темы