

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Абдрахманов Данияр Мавлирович  
Должность: ректор ГБОУ ВО "БАГСУ"  
Дата подписания: 21.07.2023 16:00:47  
Уникальный программный ключ:  
6caf317d71a2c7d2f749ed2578795b66901352dd

**Государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Башкирская академия государственной службы и управления  
при Главе Республики Башкортостан»**

Кафедра государственного и муниципального управления

# **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.23 Технологии делового взаимодействия**

Уровень высшего образования

**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки

**38.03.04. «Государственное и муниципальное управление»**

Направленность (профиль)

**Государственная и муниципальная служба**

Форма обучения

**Очно-заочная**

Уфа 2021

Рабочая программа дисциплины Б1.О.23 «Технологии делового взаимодействия» /сост.Н.А. Биктимирова - Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2021 год

Рабочая программа предназначена для обучающихся очной / заочной форм обучения по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры менеджмента и социальной психологии протокол № 3 от "29" января 2021 г.

@Биктимирова Н.А., 2021год  
@ ГБОУ ВО «БАГСУ», 2021год

## Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины.....	
2 Требования к результатам обучения по дисциплине .....	
3 Структура и содержание дисциплины .....	
3.1 Структура дисциплины.....	
3.2 Содержание разделов дисциплины .....	
3.3 Практические занятия (семинары) <sup>1</sup> .....	
3.4 Курсовой проект (курсовая работа) .....	
4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины .....	
4.1 Основная литература .....	
4.2 Дополнительная литература.....	
4.3 Периодические издания.....	
4.4 Интернет-ресурсы .....	
4.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам) <sup>7</sup> .....	
4.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы <sup>2</sup> .....	
4.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий .....	
5 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	
Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины .....	
Приложения:	
Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	

---

<sup>1</sup> При наличии в структуре дисциплины (модуля) практических занятий (семинаров)

<sup>2</sup> При наличии курсового проектирования и других видов самостоятельной работы

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Целью** освоения дисциплины «Технологии делового взаимодействия» являются овладение обучающимися коммуникативной компетентности, как на межличностном, так и деловом уровнях, овладение современными технологиями профессионального и личного общения в процессе непосредственного взаимодействия.

**Задачи изучения дисциплины «Технологии делового взаимодействия»** состоят в следующем

- познакомить обучающихся с конкретными упражнениями и заданиями профессионального общения;
- сформировать умение программировать свое поведение в ситуации общения с другими людьми;
- выработать навыки быстрой адаптации при выстраивании разнообразных контактов в ходе общения с другими людьми;
- развитие навыков межличностного, психологически грамотного взаимодействия.

## 2 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины для обучающихся государственно-правового профиля направлен на формирование следующих результатов обучения

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Использует методы социальной коммуникации при работе в команде. ИУК-3.2. Обосновывает корректность принимаемых решений в межличностном взаимодействии и проводит анализ деятельности команды.	<b>Знать:</b> - средства социального и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром <b>Уметь:</b> - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности <b>Владеть навыками:</b> - пользоваться разнообразными источниками информации и методами их обработки
УК-4	Способен осуществлять	УК-4.1. Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости	<b>Знать:</b> - основные коммуникативные

деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; УК-4.2. Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; УК-4.3. Ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики	технологии и их динамику - специфику публичных коммуникаций <b>Уметь:</b> - применять полученные знания в юридической деятельности <b>Владеть навыками:</b> - устных деловых коммуникаций (публичного выступления)
---	--	---

### 3 Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Структура дисциплины

##### 3.1.1 Очно-заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	4 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>98</b>	<b>98</b>
- подготовка к практическим занятиям;	32	32
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	34	34
- подготовка к докладам	32	32
<b>Вид итогового контроля</b>	<b>экзамен</b>	<b>экзамен</b>

Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Введение в речевую коммуникацию	17,5	0,5	1	16
2	Умения и навыки эффективного профессионального взаимодействия	17,5	0,5	1	16
3	Тренинг коммуникативных умений	17,5	0,5	1	16
4	Публичное выступление в процессе профессиональной коммуникации	17,5	0,5	1	16
5	Понятие и принципы делового общения	18	1	1	16

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа	внеауд. работа	
6	Технологии современного делового общения	20	1	1	18
		36			
	<b>Итого:</b>	<b>144</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>98</b>

### Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Введение в речевую коммуникацию	1
2	2	Умения и навыки эффективного профессионального взаимодействия	1
3	3	Тренинг коммуникативных умений	1
4	4	Публичное выступление в процессе профессиональной коммуникации	1
5	5	Понятие и принципы делового общения	1
6	6	Технологии современного делового общения	1
		<b>Итого:</b>	<b>6</b>

## 3.2 Содержание разделов дисциплины

### Тема 1 Введение в речевую коммуникацию

Виды речевой деятельности: говорение, письмо, слушание, чтение. Функции языка и речи: информативная, агитационная, эмотивная. Речь и мышление. Речевое мышление. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Коммуникативная грамотность. Модели речевой коммуникации. Речевая норма. Критерии культуры речи. Способы речевого воздействия на личность.

### Тема 2 Умения и навыки эффективного профессионального общения

Совершенствование коммуникативных умений и навыков в разных ситуациях общения. Формирование культуры внимательного слушателя. Создание условий для рефлексии собственного поведения в ситуациях общения и положительного восприятия других участников тренинга через выражение своих эмоций.

### Тема 3 Тренинг коммуникативных умений

Организация тренинга. Цели и задачи социально-психологического тренинга. Принципы организации занятий: принцип активности, принцип исследовательской позиции, принцип объективации поведения, принцип партнерского общения. Содержание, формы и методы работы в тренинге. Т-группа: понятие, история возникновения и развития, цели, характерные черты, стадии развития тренинговой группы, условия формирования группы высокого уровня развития. Участники тренинговых групп как субъекты активного общения. Основной контингент участников: количественный и качественный состав. Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации.

#### Тема 4 Публичное выступление в процессе профессиональной коммуникации

Особенности современной деловой риторики. Речевая культура делового человека. Особенности презентации и публичного выступления как жанров деловой коммуникации. Точность, понятность, чистота, выразительность и информативность публичной речи.

#### Тема 5 Понятие и принципы делового общения

Понятие и особенности делового общения. Роль невербальных знаковых систем в деловом общении. Кинестические (жесты, позы, мимика) и прокинестические особенности невербального общения. Обратная связь.

#### Тема 6 Технологии современного делового общения

Определение понятия «деловое письмо». Основные этапы беседы. Особенности целей и взаимодействия на каждом этапе беседы. Основные подходы к ведению совещаний и переговоров. Организация и проведение публичного выступления. Аттракция в деловых отношениях. Элементы аттракции.

### **3.4 Курсовой проект (курсовая работа)**

Курсовой проект (курсовая работа) по дисциплине «Технологии делового взаимодействия» не предусмотрена учебным планом.

## **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **4.1 Основная литература**

1 Адамьянц, Т. З. Социальные коммуникации : учебник для вузов / Т. З. Адамьянц. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 200 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06898-6.

2 Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467374>

### **4.2 Дополнительная литература**

1 Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468074> (дата обращения: 14.10.2021).

2 Музыкант, В. Л. Основы интегрированных коммуникаций: теория и современные практики в 2 ч. Часть 2. SMM, рынок M&A : учебник и практикум для вузов / В. Л. Музыкант. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 507 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14314-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477312>

### **4.3 Периодические издания**

1 Социальная психология и общество. Портал психологических изданий <http://www.psyjournals.ru>

2 «Бизнес - журнал» журнал <http://www.business-magazine.ru/>

### **4.4 Интернет-ресурсы**

- Словари и энциклопедии <http://psi.webzone.ru/>

- «Научная и популярная психология» Библиотека. Мастерская (Компьютерная психодиагностика, Психологический практикум) <http://www.psychology-online.net/>

- Практическая психология <http://psynet.narod.ru/main.htm>

### **4.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам)**

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков. В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой.



#### **4.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы**

Изучение теоретической части дисциплин призвано не только углубить и закрепить знания, полученные на аудиторных занятиях, но и способствовать развитию у обучающихся творческих навыков, инициативы и организовать свое время.

Самостоятельная работа при изучении дисциплин включает:

- чтение обучающимися рекомендованной литературы и усвоение теоретического материала дисциплины;
- знакомство с Интернет-источниками;
- подготовку к различным формам контроля;
- подготовку ответов на вопросы по различным темам дисциплины в той последовательности, в какой они представлены.

Планирование времени, необходимого на изучение дисциплин, обучающимся лучше всего осуществлять весь семестр, предусматривая при этом регулярное повторение материала. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно прорабатывать и дополнять сведениями из других источников литературы, представленных не только в программе дисциплины, но и в периодических изданиях. При изучении дисциплины сначала необходимо по каждой теме прочитать рекомендованную литературу и составить краткий конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в этой теме для освоения последующих тем курса. Для расширения знания по дисциплине рекомендуется использовать Интернет-ресурсы; проводить поиски в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем.

#### **4.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий**

В образовательном процессе применяются аудитории 314,403ц.

**Аудитория 314.**

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 303-ПО/2011 от 19.07.2011 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 11 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

**Аудитория 403ц.**

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 101-ПО/2010 от 27.05.2010 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 46 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

#### **5. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Лекционные и практические занятия будут проходить в специализированных аудиториях, которые оборудованы необходимым информационным обеспечением.

Аудитория 314.

Ноутбук Lenovo G50-45 – 1 шт. с выходом в Интернет.

Плазменная панель – 1 шт.

Карта мира и карта РФ

Доска маркерная -1 шт.

24 посадочных места.

Аудитория 403ц.

Ноутбук Acer Aspire A315-21-64EZ – 1шт.

Проектор EPSON EB-530 (2) – 1шт.

Доска магнитно-маркерная – 1шт.

Доска - флипчарт маркерно-магнитная – 1 шт.

15 посадочных мест.

***К рабочей программе прилагаются:***

- Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине (модулю), который разрабатывается в виде отдельного документа;

Государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Башкирская академия государственной службы и управления  
при Главе Республики Башкортостан»**

Кафедра менеджмента и социальной психологии

**Фонд  
оценочных средств**  
по дисциплине Технологии делового взаимодействия

**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки  
40.03.01 Юриспруденция

Форма обучения  
очно-заочная

Уфа 2021

Рабочая программа дисциплины Б1.О.23 «Технологии делового взаимодействия» /сост.Н.А. Биктимирова - Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2021 год

Рабочая программа предназначена для обучающихся очной / заочной форм обучения по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры менеджмента и социальной психологии

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе по дисциплине Технология делового взаимодействия

**Паспорт фонда оценочных средств  
по дисциплине «Технология делового взаимодействия»**

**1. Основные сведения о дисциплине**

**Очно-заочная форма обучения**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	4 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>98</b>	<b>98</b>
- подготовка к практическим занятиям;	32	32
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	34	34
- подготовка к докладам	32	32
<b>Вид итогового контроля</b>	<b>экзамен</b>	<b>экзамен</b>

Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Введение в речевую коммуникацию	17,5	0,5	1	16
2	Умения и навыки эффективного профессионального взаимодействия	17,5	0,5	1	16
3	Тренинг коммуникативных умений	17,5	0,5	1	16
4	Публичное выступление в процессе профессиональной коммуникации	17,5	0,5	1	16
5	Понятие и принципы делового общения	18	1	1	16
6	Технологии современного делового общения	20	1	1	18
		36			
	<b>Итого:</b>	<b>144</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>98</b>

Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Введение в речевую коммуникацию	1
2	2	Умения и навыки эффективного профессионального	1

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
		взаимодействия	
3	3	Тренинг коммуникативных умений	1
4	4	Публичное выступление в процессе профессиональной коммуникации	1
5	5	Понятие и принципы делового общения	1
6	6	Технологии современного делового общения	1
		Итого:	6

## 2. Требования к результатам обучения по дисциплине, формы их контроля и виды оценочных средств

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Типы контроля
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<b><u>Знать:</u></b> - средства социального и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром	Тестирование по лекционному материалу; устное индивидуальное собеседование.
	<b><u>Уметь:</u></b> - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	Письменные работы на решение типовых задач; устное выполнение упражнений по теме
	<b><u>Владеть навыками:</u></b> - пользоваться разнообразными источниками информации и методами их обработки	Проверка индивидуального творческого задания (ИТЗ).
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<b><u>Знать:</u></b> - основные коммуникативные технологии и их динамику - специфику публичных коммуникаций	Тестирование по лекционному материалу; устное выполнение упражнений по теме.
	<b><u>Уметь:</u></b> - применять полученные знания в юридической деятельности	Письменные работы на решение типовых задач; устное индивидуальное собеседование
	<b><u>Владеть навыками:</u></b> - устных деловых коммуникаций (публичного выступления)	Проверка индивидуального творческого задания (ИТЗ).

**Оценочные средства**  
**Фонд тестовых заданий по дисциплине:**

**Блок А**

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

1. Общение – сложный, опосредованный множеством факторов процесс установления и развития контактов между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в:

- 1.1 развитию аудиальных способностей;
  - 1.2 обмену личностными характеристиками;
  - 1.3 восприятию и пониманию партнерами друг друга;
2. Коммуникация в широком смысле это:
- 2.1 обмен полезной информацией;
  - 2.2 все виды невербального общения;
  - 2.3 это процесс передачи сообщения, информации;

3. Общение между людьми, имеющими одинаковый социальный статус: отношения между коллегами, партнерами, субъектами взаимодействия называется:

- 3.1 вертикальное;
- 3.2 диагональное;
- 3.3 горизонтальное;

4. Укажите два основных вида знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе:

- 4.1 вербальная и невербальная;
- 4.2 устная и письменная;
- 4.3 монолог и диалог;

5. Вид коммуникации, осуществляющийся без использования слов, т.е. без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме называется:

- 5.1 вербальная;
- 5.2 невербальная;
- 5.3 мысленная;

6. Назовите инструмент, с помощью которого осуществляется невербальное общение:

- 6.1 тело человека;
- 6.2 языковые средства;
- 6.3 речь;

7. Назовите один из приемов делового общения, основанный на произнесении вслух имени собеседника:

7.1 «Терпеливый слушатель»;

7.2 «Зеркало отношений»;

7.3 «Имя собственное»;

8. Назовите форму делового общения:

8.1 совещание;

8.2 аутотренинг;

8.3 гипноз;

9. На каком этапе беседы происходит анализ собранного материала и его редактирование:

9.1 систематизация;

9.2 планирование;

9.3 сбор материала;

10. Как называется собрание заинтересованных лиц с целью обсуждения заранее определенных вопросов, обмена информацией:

10.1 совещание;

10.2 переговоры;

10.3 беседа;

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

1. Алгоритмы, позволяющие руководителю (работнику) рационально и эффективно организовать информационное взаимодействие со своей организацией (с коллегами) и с окружающей социальной средой это:

1.1 проверки;

1.2 технологии;

1.3 тесты;

2. Как называется процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений:

2.1 модификация;

2.2 идентификация;

2.3 аттракция;

3. Процесс формирования привлекательности другого человека, с помощью таких элементов как улыбка, имя, визуальный контакт, техника активного слушания, позы и жесты, взаимное расположение в пространстве, пространственная близость или дистанция общения называется:



- 3.1 эмпатия;
- 3.2 аттракция;
- 3.3 атрибуция;

4. Во время визуального контакта оптимальная продолжительность взгляда не превышает:

- 4.1 40 секунд;
- 4.2 10 секунд;
- 4.3 20 секунд;

5. Назовите сложное экспрессивное образование, состоящее из движений различных частей тела, их сочетания и интенсивности выраженности:

- 5.1 жесты;
- 5.2 позы;
- 5.3 мимика;

6. Как называются выразительные движения мышц лица (движения мускулатуры), которые являются одной из форм проявления чувств и переживаний человека:

- 6.1 мимика;
- 6.2 жесты;
- 6.3 позы;

7. Канал невербальной коммуникации анализирующий закономерности пространственной организации общения: дистанцию между людьми, ориентацию партнеров относительно друг друга и влияние территории это:

- 7.1 пантомимика;
- 7.2 такесика;
- 7.3 проксемика;

8. Классификация дистанции в общении определяет личную дистанцию:

- 8.1 40-45 см;
- 8.2 45-120 см;
- 8.3 120-150 см;

9. Классификация дистанции в общении определяет публичную дистанцию:

- 19.1 200-260 см;
- 19.2 260-400 см;
- 19.3 400-500 см;

10. В правилах активного слушания обращение к говорящему за уточнениями называется:

- 10.1 перефразирование
- 10.2 выяснение;
- 10.3 резюмирование;

## Блок В

### Типовые задачи для решения:

Тема: Барьеры в общении

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое коммуникативные барьеры?
2. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
3. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
4. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
5. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
6. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.

### Задание 1

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

### Задание 2

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

### Задание 3

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

### Задание 4

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

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

**Задача 1 «Жанры документов»** Задание: подготовьте презентацию об одном из жанров административного подстиля официально-делового стиля (заявление, объяснительная записка, докладная записка и т.д.): расскажите об особенностях композиции, правилах построения текста этого документа, отличиях от других жанров официально-делового стиля, приведите примеры.

**Задача 2 «Опоздавший»**

Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.

**Количество контрольно-измерительных материалов**

№ п/п	Контролируемые компетенции	Контрольно-измерительные материалы, количество заданий или вариантов			
		<i>Тестовые задания</i>	<i>Индивидуальные творческие задания</i>	<i>РГР (РГЗ)</i>	<i>Курсовой проект, курсовая работа</i>
1	УК-3	10	3	-	-
2	УК-4	10	2	-	-
	Всего:	20	5	0	0