ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

АЛТАЙСКИЙ ФИЛИАЛ

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала

_____В.А. Иванова

«26» апреля 2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Деловое общение в профессиональной деятельности

(наименование дисциплины)

Направление подготовки	**09.03.03 «Прикладная информатика»**
Профиль(и)/направленность	**Прикладные информационные системы в экономике и финансах**
Ответственный за актуализацию РПД	**Кузеванова О.М.**
Год утверждения РПД	**2022 г.**

(основной РПД)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине 3

2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю 4

1. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Дисциплина «Деловое общение в профессиональной деятельности» обеспечивает формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
УК-2	Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникации	1. 1.Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.	Уметь находить информацию, связанную с деловым общением, а русскоязычных сайтах в сети интернет. Знать о информационно-коммуникационных ресурсах и технологиях поиска информации на русском языке.
		2. 2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета.	Уметь вести деловую переписку с учетом особенностей официально-делового стиля и речевого этикета. Знать особенности официально-делового стиля и речевого этикета.
		3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	Уметь вести деловые переговоры на русском языке. Знать методы убеждения, слушания, управления эмоциями.
		4. Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.	Уметь анализировать ситуации делового общения и применять стратегии и тактики речевого поведения. Знать особенности психологической подготовки к разным видам делового общения.

2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

1. Вербальные средства делового общения.
2. Невербальные средства делового общения.
3. Деловая беседа как вид делового общения.
4. Деловая беседа по телефону.
5. Особенности делового письма.
6. Черты и особенности официально-делового стиля.

Ответы на вопросы

1. Вербальные средства делового общения.

Вербальное общение – это коммуникативное обоюдно направленное действие, совершающееся между одним индивидом, несколькими субъектами или более, которое предполагает трансляцию информации разнообразной направленности и ее прием. При вербальном коммуникативном взаимодействии в качестве механизма коммуникации используется речь, которая представлена языковыми системами и подразделяется на письменную и устную.

Требования к речи: четкость произношения, ясность содержания, доступность изложение мысли.

Устная речь может быть диалогической или монологической.

Внутренняя речь проявляется при подготовке к устной беседе или, особенно к письменной речи.

Письменная речь бывает непосредственной и отсроченной.

Непосредственная речь происходит при обмене записками, например, на совещании или лекции, а отсроченная – при обмене письмами, когда для получения ответа может пройти довольно длительное время.

Условия общения при письменной речи строго опосредованы текстом.

Вербальное деловое общение представляет собой сложный многосторонний процесс вырабатывания в профессиональной сфере контактов между людьми.

2. Невербальные средства делового общения.

Невербальные средства делового общения - это коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов (передача информации или влияние друг на друга через, образы, интонации, жесты образы, мимику, пантомимику, общения), то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме.

Виды невербальных средств общения:

1. Кинесика – внешние проявления человека: мимика (движения мышц лица), пантомимика (движения тела – осанка, походка, позы), жесты и взгляд.

2.Такесика – прикосновения (рукопожатия, дотрагивания, обнимания, поцелуи и др.)

3. Экстралингвистика – речевые паузы, кашель, плач, смех.

4. Паралингвистика – громкость, тембр голоса, ритм, высота звука.

Виды невербальных средств общения:

1. Кинесика – внешние проявления человека: мимика (движения мышц лица), пантомимика (движения тела – осанка, походка, позы), жесты и взгляд.

2.Такесика – прикосновения (рукопожатия, дотрагивания, обнимания, поцелуи и др.)

3. Экстралингвистика – речевые паузы, кашель, плач, смех.

4. Паралингвистика – громкость, тембр голоса, ритм, высота звука.

3. Деловая беседа как вид делового общения.

Деловая беседа как вид делового общения — межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений. Наиболее распространенная и чаще всего применяемая форма деловой коммуникации.

Основными этапами деловой беседы являются:

- начало беседы;
- информирование партнеров;
- аргументирование выдвигаемых положений;
- принятие решения;
- завершение беседы.

4. Деловая беседа по телефону — способ оперативной связи, значительно ограниченной по времени, требующей от обеих сторон знание правил этикета телефонных разговоров.

Каждый телефонный разговор длится 3-5 минут, а так как руководитель разговаривает по делам 20-30 раз в день, значит, в общей сложности несколько часов. Поэтому, прежде чем звонить, продумайте, о чем вы хотите сообщить или какие сведения вам нужно получить, ясно и четко сформулируйте свой вопрос. Звонить лучше всего С 8.00 до 9.30, с 13.30 до 14.00, после 16.30. В другие часы длительность разговора по телефону удваивается, решение затягивается.

Схема телефонного разговора «Семь «П»:

П 1. Приветствие.

П 2. Представление.

П 3. Причина: объяснение цели звонка.

П 4. Проблема: обсуждение вопроса.

П 5. Подведение итогов обсуждения.

П 6. Признательность: выражение благодарности.

П 7. Прощание.

5. Особенности делового письма.

Деловое письмо - это официальный документ деловой письменной коммуникации. Составление текста делового письма – очень важное и ответственное дело, т.к. оттого, как будет воспринято сообщение, может зависеть судьба бизнеса, партнерских отношений, инвестиций и т.д.

К тексту письма предъявляются следующие требования:

- ясность;
- полнота информации;
- простота изложения;
- грамотность;
- уважительность в обращении.

Письма в настоящее время пересылают не только по почте, но и с использованием компьютерных сетей (электронная почта).

6. Черты и особенности официально-делового стиля.

относительная устойчивость и замкнутость;

наличие в нем многочисленных речевых стандартов

Особенности официально-делового стиля:

- сжатость, компактность изложения, экономное использование языковых средств;
- стандартное расположение материала;
- широкое использование терминологии;
- частое употребление отглагольных существительных;
- повествовательный характер изложения;
- прямой порядок слов в предложении;
- тенденция к употреблению сложных предложений;
- почти полное отсутствие эмоционально-экспрессивных речевых средств;
- слабая индивидуализация стиля.

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости

Вид учебной деятельности	*Баллы*	*Примечание*
Выступление по вопросу на семинарском занятии	До 5	20 баллов до 15 ноября
Аудиторная практическая работа	До 11	
Посещаемость	До 4	
Аудиторная практическая работа	До 11	20 баллов до 30 декабря
Письменная работа	До 5	
Посещаемость	До 4	

Итого	**40**	За семестр

Порядок перевода 100-балльной оценки в пятибалльную

100-балльная система	**5-балльная система**
50-100	зачтено
менее 50	не зачтено
86-100	отлично
70-85	хорошо
50-69	удовлетворительно
Менее 50	неудовлетворительно

Студент считается аттестованным при условии, что сумма баллов за работу в семестре (модуле) и ответ на зачете/экзамене составляет не менее 51 балла.