

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководители ОПОП
Е.О. Вострикова
Е.В. Крюкова
«4» апреля 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой русского языка
М.Л. Лаптева
«4» апреля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПРАКТИКУМ ПО РЕШЕНИЮ КОММУНИКАТИВНЫХ ЗАДАЧ

Составитель	Бадалова Е.Н., доцент кафедры русского языка, кандидат филол. наук
Согласовано с работодателями:	Чурсов Д.С., начальник отдела корпоративных продаж Астраханский филиал АО «СОГАЗ». Козлова И.А., заместитель управляющего по корпоративному блоку ООО «РОО Астраханский Филиал №2351 ВТБ (ПАО). Лепехин О.А., ведущий экономист экономического отдела Отделение по Астраханской области Южного главного управления Центрального банка Российской Федерации. Самарец Т.В., генеральный директор ООО «Личная стратегия». Танющева Н.Ю., профессор кафедры «Экономика и управление предприятием» ФГБОУ ВО «АГТУ».
Направление подготовки / специальность	38.00.00 Экономика и управление.
Направленность (профиль) ОПОП	Экономика/Менеджмент /Управление персоналом/Государственное и муниципальное управление/Бизнес-информатика
Квалификация (степень)	бакалавр
Форма обучения	очная
Год приема	2024
Курс	2
Семестр(ы)	3

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины **«Практикум по решению коммуникативных задач»** являются:

- развитие критического мышления, мотивации к познанию и самообразованию, коммуникативного навыка в процессе овладения нормами речевого общения;
- анализ прогнозируемых профессиональных задач из области коммуникации;
- формирование умения планировать своё речевое/неречевое поведение;
- совершенствование умений работы с информацией: поиск и выделение сведений с использованием разных источников информации; обобщение и фиксация информации; умение определять тему, прогнозировать содержание текста по заголовку/ ключевым словам.

1.2. Задачи освоения дисциплины (модуля):

–изучить теоретические основы, структуры и содержания процесса деловой коммуникации, правил активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации;

– овладеть навыками самонаблюдения, самоконтроля, самокоррекции, самооценки в процессе коммуникативной деятельности на русском языке;

– освоить способы эффективного общения, проявляющихся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению, предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;

– изучить правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. **Учебная дисциплина (модуль) «Практикум по решению коммуникативных задач»** относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, и осваивается в 3 семестре.

Знакомство с правилами и нормами современного русского языка ускоряет процесс расширения активного и пассивного запаса лексики, формирует языковую личность.

2.2. **Для изучения данной учебной дисциплины (модуля)** необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:

Знания: основных норм фонетики и графики на уровне школьного курса русского языка;

Умения: воспринимать русскую речь, говорить на русском языке.

Навыки: продуцировать письменный текст.

2.3. **Последующие учебные дисциплины, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:**

- производственная практика.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки (специальности): универсальных (УК): УК-1 - способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции ¹	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
<i>УК 1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.</i>	УК-1.1. Демонстрирует знание особенностей системного и критического мышления, аргументированно формирует собственное суждение и оценку информации, принимает обоснованное решение УК-1.2. Применяет логические формы и процедуры, способен к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности УК-1.3. Анализирует источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений, вырабатывает стратегию действий	<i>ИУК 4.1.1</i> Анализирует задачу, выделяя этапы ее решения, действия по решению задачи <i>ИУК 4.1.2.</i> Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи <i>ИУК 4.1.3</i> Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски	<i>ИУК 4.2.1</i> Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки; отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т. д. в рассуждениях других участников деятельности <i>ИУК 4.2.2.</i> Определяет и оценивает практические последствия возможных решений задачи <i>ИУК 4.2.3</i> Использовать литературный русский язык в его устной и письменной формах.	<i>ИУК 4.3.1</i> умением понимать и употреблять в речи знакомые фразы и выражения. <i>ИУК 4.3.2.</i> навыками использования фонетических, лексических, грамматических норм русского языка в различных ситуациях общения <i>ИУК 4.3.3</i> литературным русским языком для получения информации, необходимой для выявления и анализа речевого поведения в различных коммуникативных ситуациях делового общения

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

¹ Указываются в соответствии с утвержденными в ОПОП ВО

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной, очно-заочной форм обучения приведена в таблице 2.1.

Таблица 2. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения

Вид учебной и внеучебной работы	для очной, очно- заочной форм обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	2
Объем дисциплины в академических часах	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	36
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	36
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- консультация (предэкзаменационная) ²	-
- промежуточная аттестация по дисциплине ³	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	36
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	зачет

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

для очной, очно-заочной форм обучения

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.						КР / КП	СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР					
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Семестр 3.										
Раздел 1. Деловая коммуникация										
Тема 1. Формы деловой коммуникации.				6				6	12	Тест

² Числовые данные в данной строке соответствуют трудоемкости, указанной в учебном плане в столбце «Конс. (для гр.)»

³ Числовые данные в данной строке соответствуют трудоемкости, указанной в учебном плане в столбце «КПА»

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемос ти, форма промежуточ ной аттестации [по семестрам] Контрольн ые задания
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Тема 2. Специфика вербальной и невербальной коммуникации.				6				6	12	
Раздел 2. Виды и типы коммуникативных задач										
Тема 1. Условия эффективной коммуникации.				6				6	12	Письменн ые ответы на вопросы
Тема 2. Барьеры на пути передачи информации.				6				6	12	Контрольн ые задания
Раздел 3. Профессиональная и деловая этика в общении.										
Тема 1. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций.				6				6	12	Тест
Тема 2. Спор: происхождение и психологические особенности. Стратегия спора.				6				6	12	Контрольн ые задания
Консультации										-
Контроль промежуточной аттестации										Зачет
ИТОГО за семестр:			36					36	72	
Итого за весь период			36					36	72	

Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций

Темы, разделы дисциплины	Кол-во часов	УК-1	общее количество компетенций
Раздел 1. Деловая коммуникация			
Тема 1. Формы деловой коммуникации.	12	*	1
Тема 2. Специфика вербальной и невербальной коммуникации.	12	*	1
Раздел 2. Виды и типы коммуникативных задач		*	1
Тема 1. Условия эффективной коммуникации.	12	*	1

Тема 2. Барьеры на пути передачи информации.	12	*	1
Раздел 3. Профессиональная и деловая этика в общении.		*	1
Тема 1. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций.	12	*	1
Тема 2. Спор: происхождение и психологические особенности. Стратегия спора.	12	*	1
Итого	72		1

Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля)

Раздел 1. Деловая коммуникация

Тема 1. Формы деловой коммуникации.

Деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и их характеристики. Условия реализации делового общения: обязательность контактов, предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, коммуникативный контроль, формальные ограничения. Уровни делового общения: между сотрудниками разных организаций, между сотрудниками внутри организации, между руководителем и подчиненными. Собеседование при приеме на работу. Проблемные или дисциплинарные беседы. Деловое совещание: подготовка и проведение.

Тема 2. Специфика вербальной и невербальной коммуникации.

Речевые характеристики и другие компоненты коммуникативного акта, способствующие успешной реализации. Средства речевой коммуникации. Статусная функция речи.

Раздел 2. Виды и типы коммуникативных задач

Тема 1. Условия эффективной коммуникации. Коммуникативные задачи становления доверительных отношений, сообщения, доказательства, оценивания, побуждения, создания мотивации и др.

Тема 2. Барьеры на пути передачи информации. Технические (шумы, помехи, фильтры), социально-культурные (социальные, политические, религиозные, профессиональные), психологические (барьеры техники и навыков общения, барьеры отношения) и барьеры понимания (фонетические, семантические, стилистические, логические, межъязыковые).

Раздел 3. Профессиональная и деловая этика в общении.

Тема 1. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций. Речевой этикет. Свойства речевого конфликта. Способы разрешения конфликтных ситуаций

Тема 2. Спор: происхождение и психологические особенности. Стратегия спора. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ

И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

Для проведения учебных занятий используются учебные, учебно-методические пособия, перечисленные в разделе 8 данной РПД.

При проведении практических занятий со студентами требуется уделять большее количество времени коллективным формам работы, проверке выполненных заданий именно в аудитории, использовать такие формы работы, которые позволяют максимально вовлечь в аудиторный учебный процесс каждого члена учебной группы.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)

При подготовке к занятиям студенту следует изучить предлагаемый преподавателем материал, а также ознакомиться с материалом, изложенном в учебных пособиях, проанализировать учебники и словари по теме.

Данные задания обеспечивают подготовку к экзамену по данной дисциплине, а также сдаче тестов по аспектам «Грамматика. Лексика», «Письмо» второго и третьего сертификационного уровней владения русским языком.

Выделяются следующие виды и формы самостоятельной работы студентов:

- работа с рекомендованными учебниками и учебными пособиями (см. п. 8);
- письменное выполнение упражнений и заданий из учебных пособий в аудитории (см. п. 8);
- выполнение репродуктивных и творческих домашних заданий;
- работа с толковым (толкование лексического значения слова), орфоэпическим (образование грамматических форм и особенности произношения, транскрипция) и орфографическим (правописание слова) словарями современного русского языка, словарем иностранных слов (этимология заимствованных слов) (см. п. 8);
- опережающая самостоятельная работа;
- подготовка к самостоятельным и контрольным работам по грамматике современного русского языка и письму.

Предусматривается также самостоятельная работа под руководством преподавателя в часы, определённые расписанием. На аудиторных занятиях преподавателю следует дать четкие инструкции по поводу организации самостоятельной работы студентов на различных этапах, познакомить студентов с рациональными способами организации деятельности. Соблюдение данных условий позволит студентам успешно справиться с поставленными задачами в сроки, предусмотренные программой курса.

В процессе обучения студент должен получить представление об основных понятиях дисциплины. Этой цели служат учебники и учебные пособия, названные в списке основной литературы. Учебники и пособия, представленные в разделе «Основная литература», призваны способствовать эффективной подготовке студента к занятиям. Дополнительная литература позволит более глубоко усвоить отдельные вопросы дисциплины и выполнить задания для самостоятельной работы.

Курс предполагает выполнение студентами контрольных работ и подготовку презентаций по изучаемым темам. В рамках предложенных тем презентаций студенты готовят самостоятельное выступление с использованием не менее 3 источников, опираясь на которые, формулируют основные проблемы рассматриваемой темы, приводят тезисы, по выбранной теме.

**Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся
для очной, очно-заочной форм обучения**

Номер раздела (темы)	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
<i>Раздел 1</i>	Конструирование цели жизни.	12	<i>Подготовка информационного сообщения</i>
<i>Раздел 2</i>	Средства общения.	12	<i>Написание реферата</i>
<i>Раздел 3</i>	Нейтрализация стереотипов общения.	12	<i>Составление опорного конспекта</i>

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

Активные и интерактивные формы обучения включают: собеседование по темам, деловая игра, ролевая игра, разбор конкретной ситуации, выступления с обсуждением, тренинг, групповая консультация, компьютерное тестирование. Анализ, обобщение материалов по заданиям, а также просмотр и обобщение материалов презентаций.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Раздел 1. Деловая коммуникация	Не предусмотрено		
Тема 1. Формы деловой коммуникации.	Не предусмотрено	Фронтальный опрос	Не предусмотрено
Тема 2. Специфика вербальной и невербальной коммуникации.	Не предусмотрено	Анализ конкретных ситуаций	Не предусмотрено
Раздел 2. Виды и типы коммуникативных задач	Не предусмотрено		Не предусмотрено
Тема 1. Условия эффективной коммуникации.	Не предусмотрено	Выполнение практических заданий	Не предусмотрено
Тема 2. Барьеры на пути передачи информации.	Не предусмотрено	Анализ конкретных ситуаций	Не предусмотрено
Раздел 3. Профессиональная и деловая этика в общении.	Не предусмотрено		Не предусмотрено
Тема 1. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций.	Не предусмотрено	Фронтальный опрос	Не предусмотрено

Тема 2. Спор: происхождение и психологические особенности. Стратегия спора.	Не предусмотрено	Рольевые и деловые игры	Не предусмотрено
---	------------------	-------------------------	------------------

6.2. Информационные технологии

Перечень информационных технологий, используемых при реализации различных видов учебной и внеучебной работы студентов:

- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источник информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование»).

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Moodle	Образовательный портал ФГБОУ ВО «АГУ имени В.Н. Татищева»
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013 , Microsoft Office Visio 2013	Офисная программа
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Перечень действующих электронных ресурсов, предоставляемых Научной библиотекой АГУ, которые могут быть использованы для информационного обеспечения дисциплины (модуля)

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru>. Учетная запись образовательного портала АГУ

2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог в настоящее время содержит около 15000 наименований. www.studentlibrary.ru. Регистрация с компьютеров АГУ

3. Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, раздел «Легендарные книги». www.biblio-online.ru, <https://urait.ru/>

4. Электронная библиотечная система IPRbooks. www.iprbookshop.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Практикум по решению коммуникативных задач» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6 – Соответствие разделов, тем дисциплины (модуля), результатов обучения по дисциплине (модулю) и оценочных средств

№ п/п	Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1.	Раздел 1. Деловая коммуникация	УК 1	
2.	Тема 1. Формы деловой коммуникации.	УК 1	<i>Тест</i>
3.	Тема 2. Специфика вербальной и невербальной коммуникации.	УК 1	<i>Контрольные задания</i>
4.	Раздел 2. Виды и типы коммуникативных задач	УК 1	
5.	Тема 1. Условия эффективной коммуникации.	УК 1	<i>Письменные ответы на вопросы</i>
6.	Тема 2. Барьеры на пути передачи информации.	УК 1	<i>Контрольные задания</i>
7.	Раздел 3. Профессиональная и деловая этика в общении.	УК 1	
8.	Тема 1. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций.	УК 1	<i>Тест</i>

9.	Тема 2. Спор: происхождение и психологические особенности.	УК 1	Контрольные задания
----	--	------	---------------------

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Правила выполнения практических работ

Приступая к выполнению практической работы, Вы должны внимательно прочитать цель и задачи занятия, ознакомиться с краткими теоретическими и учебно-методическими материалами по теме практического занятия, ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.

Все задания к практическому занятию Вы должны выполнять в соответствии с инструкцией, анализировать полученные в ходе занятия результаты по приведенной методике. Отчет по практической работе Вы должны выполнить по приведенному алгоритму, опираясь на образец. Форма отчета – отчет выполняется в тетради для практических работ.

Критерии оценки результатов ответов на вопросы

Ответ на вопрос несет значимую информацию;

Ответ на вопрос четко и понятно сформулирован;

Ответ поддается оцениванию;

Ответ ориентирован на получение конкретного результата;

Ответ на вопрос задает уровень качества знаний;

Ответ на вопрос соответствует полному результату ответа на поставленный вопрос и в полном объеме.

Результаты ответов должны быть:

понятными;

четко и ясно изложены;

оцениваемы.

Критерии оценки устных /письменных ответов:

Оценка «отлично» выставляется студенту, сформулировавшему полный и правильный ответ на вопросы, логично структурировавшему и изложившему материал. При этом студент должен показать знание специальной литературы. Для получения отличной оценки необходимо дать исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, который дал полный правильный ответ на вопросы с соблюдением логики изложения материала, но допустил при ответе отдельные неточности, не имеющие принципиального характера.

Оценка «хорошо» может выставляться студенту, недостаточно четко и полно ответившему на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, показавшему неполные знания, допустившему ошибки и неточности при ответе на вопросы, продемонстрировавшему неумение логически выстроить материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам. При этом хотя бы по одному из заданий ошибки не должны иметь принципиального характера. Студент, ответ которого оценивается «удовлетворительно», должен опираться в своем ответе на учебную литературу.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не дал ответа на вопросы; дал неверные, содержащие фактические ошибки ответы на все вопросы; не смог ответить на дополнительные и уточняющие вопросы, работа выполнена меньше чем на половину. Неудовлетворительная оценка выставляется студенту, отказавшемуся отвечать на вопросы.

Критерии решения ситуационных задач:

- оценка «отлично»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с необходимым схематическими изображениями и примерами, с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие.
- оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), в схематических изображениях и примерах, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.
- оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях и примерах, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
- оценка «неудовлетворительно»: ответ на вопрос дан не правильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, неумение привести примеры из жизни или с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

5 «отлично»	-дается комплексная оценка предложенной ситуации; -демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; - последовательное, правильное выполнение всех заданий; -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
4 «хорошо»	-дается комплексная оценка предложенной ситуации; -демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; - последовательное, правильное выполнение всех заданий; -возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
3 «удовлетворительно»	-затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; -неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; -выполнение заданий при подсказке преподавателя; - затруднения в формулировке выводов.
2 «неудовлетворительно»	- неправильная оценка предложенной ситуации; -отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий.

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы

Шкала оценивания	Критерии оценивания
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
УК 1 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)				
1.	Задание закрытого типа	Вопрос 1. В каких формах реализуется деловое общение? 1. Деловая беседа 2. Деловые переговоры 3. Деловая переписка. 4. Деловые совещания 5. Публичные выступления.	А	1
2.		Вопрос 2. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений: 1. Личностный. 2. Эмоциональный. 3. Аргументированный. 4. Познавательный. 5. Аудиторный.	В	1
3.		Что такое аргументация: 1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов. 2. Способ восприятия значимых логических доводов.	В	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы. 4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы. 5. Способ общения.		
4.		Основные принципы грамотного телефонного общения: 1. Положительные эмоции. 2. Хорошее настроение собеседника. 3. Жаргон. 4. Четкость и правильность произношения слов. 5. Нецензурное общение.	А	1
5.		Вопрос 11. Какие важные функции выполняет деловая беседа? 1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы 2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов 3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий 4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности. 5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	А	1
6.	Задание открытого типа	Назовите формы деловых коммуникаций	Человеческое, прямое, межличностное, непосредственное	2
7.		Раскройте понятие «межличностное общение»	При этом подразумевается знание индивидуальных особенностей партнеров, понимание, опыт совместной деятельности.	2
8.		Перечислите типы коммуникативного поведения.	1. Конкуренция Один из участников коммуникаций сознательно	2

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			или бессознательно пытается решить свои проблемы за счет ущемления или полного игнорирования интересов другого участника. 2. Конфронтация Один из участников коммуникаций всеми возможными способами пытается противодействовать другому в попытках решить его проблемы 3. Корпорация (вынужденное сотрудничество) Участники коммуникаций, понимая невозможность достичь своей цели в одиночку, договариваются о согласовании действий. 4. Кооперация (добровольное сотрудничество) Когда участники коммуникации стараются понять интересы друг – друга и найти лучшие способы взаимодействия и сотрудничества для достижения целей обеих сторон. 5. Контакт	
9.		Что такое активное слушание?	Особенности: 1. выслушивается полностью все, что собеседник говорит. Причем, обращается внимание не только на содержание слов, но и на чувства и эмоции. 2. проявляется реакция на чувства и эмоции, чтобы собеседник видел, что его слушают и понимают.	2

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			3. обращается внимание на все сигналы, которые использует собеседник (жесты, взгляды).	
10.		Перечислите этапы общения	Более упрощенную схему этапов общения можно представить следующим образом: 1) установление контакта; 2) ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.); 3) обсуждение вопроса, проблемы; 4) принятие решения; 5) выход из контакта.	2

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля), и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Основной формой занятий по учебной дисциплине «Практикум по решению коммуникативных задач» являются семинарские занятия, предполагающие выполнения разных видов работ – индивидуальных и групповых заданий. В зависимости от степени подготовки учащихся некоторые темы и задания могут быть рекомендованы как для занятий в аудитории с преподавателем, так и для самостоятельной внеаудиторной работы.

Программой курса предусмотрено проведение занятий с применением интерактивных форм и методов обучения, тестов, самостоятельных и контрольных работ. На семинарских занятиях учащиеся выполняют предложенные преподавателем задания самостоятельно и в группах. В ходе изучения данной дисциплины предполагается использование электронных презентаций и мультимедийного оборудования. Широко используются информационные технологии (электронные тесты, электронные презентации, Интернет-ресурсы).

Курс предполагает самостоятельную работу по подготовке к практическим занятиям с активным применением компьютерных программ, Интернет-ресурсов и интерактивных средств.

В процессе обучения студент должен получить представление об основных понятиях дисциплины. Этой цели служат учебники и учебные пособия, названные в списке основной литературы. Дополнительная литература позволит более глубоко усвоить отдельные вопросы дисциплины и выполнить задания для самостоятельной работы.

Контроль успеваемости студентов и отчетность по дисциплине «Практикум по решению коммуникативных задач» осуществляется в соответствии с действующей во АГУ имени В.Н. Татищева балльно-рейтинговой системой оценки знаний и умений студентов. На занятиях осуществляется текущий поурочный контроль студентов в форме тестовых заданий и контрольных работ, осуществляется проверка домашнего задания.

При аттестации учащихся используется рейтинговая система оценки знаний и умений. Текущая аттестация – 40 баллов, промежуточная аттестация – 50 баллов, зачет – 10 баллов.

В течение каждого учебного семестра учащимся нужно присутствовать на практических занятиях (10 баллов); своевременно и успешно выполнить домашние задания (30 баллов); качественно выполнить контрольные работы и тесты (50 баллов).

Формы контроля (текущего и промежуточного) предполагают проведение письменных работ. Целью письменных (контрольных работ и тестов) работ является проверка умения учащегося оперировать изученным лексико-грамматическим материалом, умение письменно раскрыть предложенную тему правильно с точки зрения лексико-грамматических норм и логичности построения высказывания.

Критерии оценки по дисциплине «Практикум по решению коммуникативных задач» для аттестации на экзамене следующие: 60 – 69 баллов – «удовлетворительно»; 70 – 89 баллов – «хорошо»; 90 – 100 баллов – «отлично».

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1.	<i>Ответ на занятия</i>	18/2	36	В течение семестра
2.	<i>Выполнение контрольных и тестовых работ</i>	4/2	8	В течение семестра
3.	<i>Решение кейс-задачи</i>	3/2	6	В течение семестра
Всего			50	-
Блок бонусов				
4.	<i>Посещение занятий</i>	9/1	9	В течение семестра
5.	<i>Своевременное выполнение всех заданий</i>	9/2	18	В течение семестра
6.	<i>Самостоятельная подготовка сообщения на заданную тему</i>	6/2	12-13	В течение семестра
Всего			40	-
Дополнительный блок**				
7.	<i>Зачет</i>			
Всего			10	-
ИТОГО			100	-

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	0,5
<i>Неготовность к занятию</i>	0,5

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90–100	5 (отлично)
85–89	4 (хорошо)
75–84	
70–74	
65–69	
60–64	3 (удовлетворительно)
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)

При реализации дисциплины (модуля) в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Основная литература:

1. Голуб И.Б. Новый справочник по русскому языку и практической стилистике. – М.: Эксмо, 2008. – 464 с.
2. Диброва Е.И. Современный русский язык/ Е.И. Диброва, М.П. Касаткин, Е.В. Клобуков, П.А. Лекант. – М.: Дрофа, 2010. – 560 с.
3. Колесова Д.В. Золотое перо: Пособ. по развитию навыков письменной речи. Книга для учащегося. Рек. к печати Ученым Советом филолог. факультета СПбГУ / Д. В. Колесова, А. А. Харитонов,. - 2-е изд., исправ. - СПб.: Златоуст, 2003. - 96 с.
4. Кумбашева Ю.А. Человек в современном мире: учебное пособие по разговорной практике / М.: ФЛИНТА, 2011. – 197 с.
5. Ласкарёва, Е.Р. Чистая грамматика – 2-е изд., испр. – Спб. : Златоуст, 2008. – 336 с.

8.2. Дополнительная литература:

1. Малышева Е.Г. Современная орфография и пунктуация русского языка : практический курс [Электронный ресурс] / Малышева Е.Г. - М. : ФЛИНТА, 2016. - 360 с. - ISBN 978-5-9765-2476-7 – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976524767.html>

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента»: www.studentlibrary.ru.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Оборудованные аудитории для обеспечения визуализации лекций и получения обратной связи, компьютерные классы и банки тестовых заданий для проведения рубежного и итогового контроля, интерактивные доски.

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала

(понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).