

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
общего языкознания и стилистики
проф. д.ф.н. Чарыкова О.Н.



23.05.2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ОД2 Деловые коммуникации и конфликтология
Код и наименование дисциплины в соответствии с Учебным планом

1. Шифр и наименование специальности:

33.08.02 Управление и экономика фармации

2. Профиль подготовки: отсутствует

3. Квалификация выпускника: провизор-менеджер

4. Форма образования: очная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: общего языкознания и стилистики филологического факультета

6. Составители программы: Саломатина Мария Сергеевна, канд. филол. наук, доцент

ФИО, ученая степень, ученое звание

7. Рекомендована: научно-методическим советом филологического факультета, протокол №7 от 23.05.2022 г.

наименование рекомендующей структуры, дата, номер протокола

отметки о продлении

8. Учебный год: 2023/2024 Семестр(-ы): 3

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цель изучения учебной дисциплины –ознакомление студентов с ключевыми положениями теории коммуникации, правилами и приёмами эффективного делового общения.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

дисциплина относится к дисциплинам по выбору и опирается на лингвистические знания и знания в области теории коммуникации, полученные студентами в ходе предшествующего обучения в вузе. Учебная дисциплина «Деловые коммуникации и конфликтология» связана с дисциплиной «Педагогика». Полученные в ходе изучения дисциплины «Деловые коммуникации и конфликтология» знания должны сформировать у магистрантов навыки эффективной деловой коммуникации, необходимые для дальнейшей успешной профессиональной деятельности.

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников):

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
УК-2	Готовность к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	знать принципы бесконфликтного общения уметь применять приемы нейтрализации агрессии собеседника, пользоваться литературой по проблематике дисциплины владеть техниками взаимодействия с разными типами собеседников
ПК-4	Готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере.	знать понятийный аппарат дисциплины, основные правила эффективного общения уметь применять приемы эффективной деловой коммуникации, пользоваться литературой по проблематике дисциплины владеть базовыми техниками делового общения, навыками повышения уровня собственной коммуникативной компетенции

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/часах в соответствии с учебным планом — 3 ЗЕТ / 108 часов.

Форма промежуточной аттестации (зачет/экзамен) – зачет.

13 Виды учебной работы:

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)		
	Всего	По семестрам	
		3 сем.	
Аудиторные занятия	36	36	
в том числе: лекции	0	0	
практические	32	32	
Контроль самостоятельной работы	4	4	

Самостоятельная работа	72	72	
Контроль	0	0	
Итого:	108	108	

13.1 Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
Практические занятия		
1.	Речевое воздействие как наука. Деловое общение как раздел речевого воздействия.	1. Понятие речевого воздействия. Теоретический аппарат речевого воздействия. 2. Речевое воздействие как наука: его предмет и задачи. 3. Аспекты речевого воздействия. 4. Деловое общение как раздел речевого воздействия
2	Понятие общения. Виды и функции общения.	1. Понятие общения, признаки общения. 2. Типология общения.
3	Коммуникативные законы.	1. Понятие коммуникативного закона. 2. Понятие коммуникативного хода и приема. 3. Основные коммуникативные законы
4	Принципы устной деловой коммуникации	1. Особенности устной деловой коммуникации. 2. Принципы бесконфликтной деловой коммуникации. 3. Критерии измерения эффективности деловой коммуникации.
5	Правила письменной деловой коммуникации	1. Основные виды деловых писем. 2. Этикет письменного делового общения. 3. Правила ответа на агрессивные письма.
6	Типы деловых культур. Особенности деловой культуры в России.	1. Понятие и типология деловых культур. 2. Специфика русской деловой коммуникации.
7	Общение с разными типами собеседников. Деловое общение с агрессивным собеседником.	1. Фактор адресата в деловом общении. 2. Устное общение с агрессивным собеседником. 3. Правила нейтрализации агрессии.

13.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий:

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (часов)			Всего
		Индивидуальные консультации	Семинары / пр. занятия	Самостоятельная работа	
1	Речевое воздействие как наука. Деловое общение как раздел речевого воздействия.		6	10	16
2	Понятие общения. Виды и функции общения.		6	10	16
3	Коммуникативные законы.		4	10	14
4	Принципы устной деловой коммуникации		4	10	14
5	Правила письменной деловой коммуникации		4	10	14
6	Типы деловых культур. Особенности деловой культуры в России.		4	10	14
7	Общение с разными типами собеседников. Деловое общение с агрессивным собеседником.		4	12	16
	Контроль самостоятельной работы			+4	
	Итого:	+4КСР	32	72	108

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины предполагает не только обязательное посещение обучающимся аудиторных занятий (семинарских занятий) и активную работу на них, но и самостоятельную учебную деятельность, на которую отводится 100 часов.

Самостоятельная учебная деятельность студентов дисциплине «Деловые коммуникации и конфликтология» предполагает выполнение выдаваемых преподавателем на практических занятиях заданий, направленных на освоение теоретического аппарата дисциплины, формирование навыков эффективной коммуникации.

Самостоятельная работа предполагает подготовку к текущей аттестации с использованием материалов, предлагаемых преподавателем в ходе аудиторных занятий. Самостоятельная подготовка включает в себя также работу с электронными справочными ресурсами.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Мунин А.Н., Деловое общение [Электронный ресурс] : курс лекций / А.Н. Мунин. - 3-е изд. - М. : ФЛИНТА, 2016. - 376 с. - ISBN 978-5-9765-0125-6 - Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
2.	Берн Э. Игры, в которые играют люди; Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры ; Психология человеческой судьбы : Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры : Психология человеческой судьбы : Пер. с англ. : пер. с англ. / Э. Берн ; общ. ред. М. С. Мацковского .— СПб; М. : Университетская книга: АСТ, 1997 .— 397,[1] с.
3.	Введенская Л.А. Деловая риторика : учеб. пособие для вузов / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – Ростов-на-Дону : МарТ, 2001. – 510 с.
4.	Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично ; Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей ; Как перестать беспокоиться и начать жить / Дейл Карнеги. – Минск : Попурри, 2003. – 767 с.
5.	Колтунова М.В. Деловое письмо : Что нужно знать составителю / М.В. Колтунова. – Москва : Дело, 2000. – 111 с.
6.	Кохтев Н.Н. Основы ораторской речи / Н.Н. Кохтев. – Москва : Изд-во Моск. ун-та, 1992. – 238 с.
7.	Купина Н.А. Риторика в играх и упражнениях : учеб. пособие для студ. гуманитар. факультетов университета / Н.А. Купина. – Москва : Флинта : Наука, 2002. – 227 с.
8.	Львов М.Р. Риторика. Культура речи : учеб. пособие для студ. вузов / М.Р. Львов. – Москва : АCADEMIA, 2004. – 271 с.
9.	Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учеб. пособие / А.П. Панфилова. – Санкт-Петербург : ИВЭСЭП, 2005. – 493 с.
10.	Пиз А. Язык телодвижений : как читать мысли окружающих по их жестам : расширенная версия / Аллан Пиз, Барбара Пиз. – Москва : Эксмо, 2011. – 461 с.
11.	Сопер П. Основы искусства речи. Книга об искусстве убеждать / Поль Л. Сопер ; под ред. К.Д. Чижова и Л.М. Яхничя. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2005. – 441 с.
12.	Стернин И.А. Введение в речевое воздействие / И.А. Стернин. – Воронеж : Изд-во Воронеж. ун-та, 2001. – 252 с.
13.	Стернин И.А. Культура делового общения : учеб. пособие / И.А. Стернин, М.Е. Новичихина. – Воронеж : Центр.-Чернозем. кн. изд-во, 2001. – 232 с.
14.	Стернин И.А. Практическая риторика в объяснениях и упражнениях : для тех, кто хочет научиться говорить / И.А. Стернин. – Воронеж : Истоки, 2009. – 154 с.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет):

№ п/п	Источник
15.	Социальные и гуманитарные науки. Философия и социология : Библиогр. база данных. 1981–2016 гг. / ИНИОН РАН. – Москва, 2017. – (CD–ROM).
16.	ЭБС Университетская библиотека онлайн. – URL: http://biblioclub.ru
17.	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – URL: http://www.lib.vsu.ru .
18.	Сайт Российской государственной библиотеки (РГБ). – URL: http://www.rsl.ru

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	ЭБС Университетская библиотека онлайн. – URL: http://biblioclub.ru
2	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – URL: http://www.lib.vsu.ru .

17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы

При реализации дисциплины используются следующие образовательные технологии: логическое построение дисциплины, установление межпредметных связей, обозначение теоретического и практического компонентов в учебном материале, актуализация личного и учебно-профессионального опыта обучающихся. Применяются различные типы семинарских и практических занятий (проблемные, дискуссионные и др.). На семинарских и практических занятиях используются следующие интерактивные формы: групповое обсуждение, дискуссия, метод case-study, (анализ и решение профессиональных ситуационных задач), элементы рефлексивного практикума. При организации самостоятельной работы по отдельным темам применяются дистанционные образовательные технологии в части освоения лекционного материала, материала семинарских, практических занятий (Курс «Эффективная коммуникация в профессиональной сфере» - <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=8763>).

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
Учебная аудитория для проведения лекционных занятий: специализированная мебель, мультимедиа-проектор, экран настенный с электроприводом, персональный компьютер. ПО WinPro 8, OfficeSTD, интернет-браузер Mozilla Firefox.	394036, г. Воронеж, ул. Студенческая, д. 3
Учебная аудитория для проведения учебных занятий: специализированная мебель, планшет Lenovo (15 шт.). ПО: СПС «ГАРАНТ-Образование», СПС"Консультант Плюс" для образования, OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc, WinPro 8, OfficeSTD, Android 8, интернет-браузер Mozilla Firefox.	394036, г. Воронеж, ул. Студенческая, д. 3
Помещение для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети «Интернет»: Специализированная мебель, компьютеры (12 шт.), доска магнитно-маркерная. ПО: СПС «ГАРАНТ-Образование», СПС"Консультант Плюс" для образования, OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc, Libreoffice 7.1, интернет-браузер Mozilla Firefox.	394036, г. Воронеж, ул. Студенческая, д. 3

19. Фонд оценочных средств:

19.1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования и планируемых результатов обучения:

Код и содержание компетенции (или ее части)	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции посредством формирования знаний, умений, навыков)	Этапы формирования компетенции (разделы (темы) дисциплины или модуля и их наименование)	ФОС (средства оценивания)
<p>УК-2 Готовность к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>знать принципы бесконфликтного общения</p> <p>уметь применять приемы нейтрализации агрессии собеседника, пользоваться литературой по проблематике дисциплины</p> <p>владеть техниками взаимодействия с разными типами собеседников</p>	<p>Разделы 4, 5, 7: 4. Принципы устной деловой коммуникации. 5. Правила письменной деловой коммуникации. 7. Общение с разными типами собеседников. Деловое общение с агрессивным собеседником.</p>	<p>Перечень вопросов к промежуточной аттестации</p>
<p>ПК-4 Готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере.</p>	<p>Знать понятийный аппарат дисциплины</p> <p>уметь пользоваться литературой по проблематике дисциплины</p> <p>владеть навыками повышения уровня собственной коммуникативной компетенции</p>	<p>1. Речевое воздействие как наука. Деловое общение как раздел речевого воздействия. 2. Понятие общения. Виды и функции общения. 3. Коммуникативные законы.</p>	<p>Перечень вопросов к текущей аттестации</p>
	<p>Знать понятийный аппарат дисциплины, основные правила эффективного общения</p> <p>уметь применять приемы эффективной деловой коммуникации, пользоваться литературой по проблематике дисциплины</p> <p>владеть базовыми техниками делового общения, навыками повышения уровня собственной коммуникативной компетенции</p>	<p>Разделы 1-7 1. Речевое воздействие как наука. Деловое общение как раздел речевого воздействия. 2. Понятие общения. Виды и функции общения. 3. Коммуникативные законы. 4. Принципы устной деловой коммуникации. 5. Правила письменной деловой коммуникации. 6. Типы деловых культур. Особенности деловой культуры в России. 7. Общение с разными типами собеседников. Деловое общение с агрессивным собеседником.</p>	<p>Перечень вопросов к промежуточной аттестации</p>

--	--	--	--

19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели:

- 1) знание понятийного аппарата дисциплины;
- 2) знание особенностей основных правил эффективного делового общения;
- 3) умение излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы;
- 4) владение базовыми навыками деловой коммуникации.

Для оценивания результатов обучения на зачете используется **шкала**: «зачтено», «не зачтено».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения:

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Полное соответствие ответа обучающегося всем перечисленным показателям по каждому из вопросов контрольно-измерительного материала. Продемонстрировано знание понятийного аппарата дисциплины, основных правил эффективного общения; умение излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы; владение базовыми навыками деловой коммуникации.	Повышенный уровень	Зачтено
Несоответствие ответа обучающегося одному из перечисленных показателей (к одному из вопросов контрольно-измерительного материала) и правильный ответ на дополнительный вопрос в пределах программы. ИЛИ Несоответствие ответа обучающегося любым двум из перечисленных показателей (либо двум к одному вопросу, либо по одному к каждому вопросу контрольно-измерительного материала) и правильные ответы на два дополнительных вопроса в пределах программы. В ответе на основные вопросы контрольно-измерительного материала содержатся отдельные пробелы в знании понятийного аппарата дисциплины, основных правил эффективного общения; недостаточно продемонстрированы умение излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы, владение базовыми навыками деловой коммуникации.	Базовый уровень	Зачтено
Несоответствие ответа обучающегося любым двум из перечисленных показателей и неправильный ответ на дополнительный вопрос в пределах программы.	Пороговый уровень	Зачтено

<p>ИЛИ</p> <p>Несоответствие ответа обучающегося любым трем из перечисленных показателей (в различных комбинациях по отношению к вопросам контрольно-измерительного материала).</p> <p>В ответе на основные вопросы контрольно-измерительного материала содержатся частичные знания понятийного аппарата дисциплины, основных правил эффективного общения; допускаются существенные ошибки при демонстрации умения излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы; проявляются серьезные трудности при демонстрации владения базовыми навыками деловой коммуникации.</p>		
<p>Несоответствие ответа обучающегося любым четырем из перечисленных показателей (в различных комбинациях по отношению к вопросам контрольно-измерительного материала).</p> <p>В ответе на основные вопросы контрольно-измерительного материала содержатся отрывочные знания понятийного аппарата дисциплины, основных правил эффективного общения; допускаются грубые ошибки при демонстрации умения излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы; не демонстрируется владение базовыми навыками деловой коммуникации..</p>	–	Не зачтено

19.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

19.3.1 Перечень вопросов к промежуточной аттестации – зачету:

№	Вопросы к промежуточной аттестации (зачету)
1	Понятие речевого воздействия. Теоретический аппарат речевого воздействия.
2	Деловое общение как раздел речевого воздействия
3	Понятие общения, признаки общения.
4	Типология общения.
5	Речевое воздействие как наука: его предмет и задачи. Аспекты речевого воздействия.
6	Понятие коммуникативного закона. Понятие коммуникативного хода и приема. Основные коммуникативные законы
7	Особенности устной деловой коммуникации.
8	Принципы бесконфликтной деловой коммуникации. Критерии измерения эффективности деловой коммуникации.
9	Основные виды деловых писем.
10	Этикет письменного делового общения.
11	Правила ответа на агрессивные письма.
12	Понятие и типология деловых культур. Специфика русской деловой коммуникации.
13	Фактор адресата в деловом общении.
14	Устное общение с агрессивным собеседником.
15	Правила нейтрализации агрессии.

19.3.2 Перечень вопросов к текущей аттестации:

1	Понятие речевого воздействия. Теоретический аппарат речевого воздействия.
2	Деловое общение как раздел речевого воздействия
3	Понятие общения, признаки общения.
4	Типология общения.

5	Речевое воздействие как наука: его предмет и задачи. Аспекты речевого воздействия.
6	Понятие коммуникативного закона. Понятие коммуникативного хода и приема. Основные коммуникативные законы

Критерии оценки выполнения заданий:

– оценка «зачтено» по текущей и промежуточной аттестации выставляется, если студент ответил на вопрос в соответствии с требованиями, сформулированными для порогового, базового и повышенного уровней (см. п.19.2);

– оценка «не зачтено» по текущей и промежуточной аттестации выставляется, если студент продемонстрировал знание материала на уровне ниже порогового (см. п. 19.2).

Задания закрытого типа среднего уровня сложности. 1 балл за правильный ответ

1. Выберите наиболее точно определение коммуникативной профессии.

- а) Коммуникативная профессия - та, в которой обмен информацией в разноуровневом и многоплановом деловом общении с целью изменения тех или иных характеристик личности или группы людей выступает основным средством профессиональной деятельности;
- б) Коммуникативные профессии – те, которые связаны с построением и организацией внутренних коммуникаций в организации;
- в) Продающие профессии;
- г) Педагогические профессии.

Модель ответа: А

2. *Главное условие эффективности общения*

- а) достижение поставленной цели;
- б) создание основы для дальнейшего взаимодействия;
- в) демонстрация доминирования над собеседником;
- г) ослабление позиции собеседника

Модель ответа: Б

3. *Жесткая публичная критика*

- а) является эффективным средством стимулирования собеседника к работе над своими ошибками;
- б) неэффективна, поскольку болезненно воспринимается критикуемым и не стимулирует его к работе над ошибками;
- в) эффективна, если ее использует руководитель;
- г) эффективна, если вся аудитория разделяет мнение критикующего и поддержит его.

Модель ответа: Б

4. *Критиковать публично личные качества собеседника*

- а) допустимо всегда, так как это дает ему возможность работать над собой и понять причину ошибки;

- б) недопустимо ни в каком случае, можно критиковать только конкретные действия собеседника;
- в) необходимо, если другие средства воздействия неэффективны;
- г) возможно, если Ваша цель – нейтрализация конкурента.

Модель ответа: Б

5. *Лучшим способом урегулирования конфликта является*

- а) избегание;
- б) сотрудничество;
- в) приспособление;
- г) встречная агрессия.

Модель ответа: Б

6. *Какие фразы соответствуют принципам бесконфликтного общения? Выберите 2 варианта.*

- а) Я вижу, что Вы устали.
- б) Почему Вы на меня орете?
- в) Что Вы себе позволяете!
- г) Вас расстроило, что я не сделал это задание в срок?

Модель ответа: А, Г

7. *Каковы основные принципы бесконфликтного общения? Выберите 2 варианта.*

- а) принцип терпимости к собеседнику;
- б) принцип коммуникативного доминирования;
- в) принцип уважения к собеседнику;
- г) принцип доминирования.

Модель ответа: А, В

Задания открытого типа среднего уровня сложности. 2 балла за правильный ответ

1. Какое понятие определяется следующей дефиницией:
Обобщенное устойчивое представление о ком-либо или чем-либо (о человеке или группе людей, явлении)?

Укажите нужное

Модель ответа: стереотип / понятие стереотипа

2. Какое понятие определяется следующей дефиницией:
Негативная оценка кого-либо или чего-либо?

Укажите нужное

Модель ответа: Критика / критики / понятие критики

3. Какое понятие определяется следующей дефиницией:

способ взаимодействия людей, при котором преобладает тенденция противоборства, вражды, разрушения достигнутого единства, согласия и сотрудничества?

Укажите нужное

Модель ответа: Конфликт / понятие конфликта / конфликтная коммуникация / понятие конфликтной коммуникации / конфликтное общение / понятие конфликтного общения

4. Верно ли, что выступление в большой аудитории должно быть более простым в языковом отношении и более эмоциональным, чем в маленькой?

Ответ сформулируйте в виде утверждения «да» или «нет».

Модель ответа: да

5. Какой коммуникативный закон лежит в основе развертывания следующего конфликтного диалога?

- Вы опять допустили грубую ошибку в сводной таблице!
- Вы сами регулярно допускаете подобные ошибки!

Укажите нужное

Модель ответа: закон отражения / отражения / закон отзеркаливания / отзеркаливания / закон зеркального развития общения / зеркального развития общения / зеркала / закон зеркала

6. Какой коммуникативный закон лежит в основе развертывания следующего диалога?

- К сожалению, не могу вам помочь в решении этого вопроса.
- Конечно, я и не сомневался. Всем чиновникам глубоко безразличны проблемы людей, которые к ним обращаются.

Укажите нужное

Модель ответа: закон стереотипизации / стереотипизации / закон влияния стереотипов / стереотипов.

7. Эффективно ли сравнивать человека в процессе критики с его более успешными в профессиональном отношении коллегами?

Ответ сформулируйте в виде утверждения «да» или «нет».

Модель ответа: нет

Задание открытого типа повышенного уровня сложности

1. Скопируйте в поле ответа часть текста письма, содержащую нарушение этикета деловой переписки.

Для того, чтобы подготовить ответ на Ваш запрос, нам необходимы копии Ваших учредительных документов и доверенности. Вышлите их, пожалуйста, ответом на это письмо.

Если у вас появятся вопросы, пожалуйста, обращайтесь.

Удачи и всех благ!

*Елена Максимова,
специалист отдела по работе с клиентами*

Модель ответа: Удачи и всех благ! (5 баллов)
Удачи и всех благ!
Елена Максимова,
специалист отдела по работе с клиентами (2 балла)

2. Проанализируйте диалог и ответьте на вопрос: какая из реплик диалога стала катализатором конфликта? Реплику скопируйте в поле ответа.

- Обращаю Ваше внимание на то, что Вы на два дня задержали сдачу отчета.
- Да Вы же мне не сказали о сроках сдачи отчета!
- Почему я каждый раз должен Вам напоминать! Это ведь Ваш участок работы!

Модель ответа: - Да Вы же мне не сказали о сроках сдачи отчета! (5 баллов)
- Почему я каждый раз должен Вам напоминать! Это ведь Ваш участок работы!
(2 балла)

3. Проанализируйте диалог и ответьте на вопрос: какая из реплик диалога стала катализатором конфликта? Реплику скопируйте в поле ответа.

- На Вас никогда нельзя положиться, Вы постоянно опаздываете!
- Что значит «постоянно», я опоздал впервые за целый год, да и то по уважительной причине!
- Я знаю Ваши уважительные причины – сейчас наврете с три короба!

Модель ответа: - На Вас никогда нельзя положиться, Вы постоянно опаздываете! (5 баллов)
- Что значит «постоянно», я опоздал впервые за целый год, да и то по уважительной причине! (2 балла)

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

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в форме собеседования. Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний и умений.

При оценивании используются количественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены выше.

Форма контрольно-измерительного материала

УТВЕРЖДАЮ
Декан филологического факультета

_____ Ж.В. Грачева
_____.____.20__

Специальность: 33.08.02 Управление и экономика фармации

Дисциплина: М.03.04.Б1.В. Деловые коммуникации и конфликтология.

Курс: 2 (ординатура)

Форма обучения: очная

Вид аттестации: промежуточная

Вид контроля: зачет

Контрольно-измерительный материал № 1

1. Понятие речевого воздействия. Теоретический аппарат речевого воздействия.
2. Фактор адресата в деловом общении.

Преподаватель _____ Саломатина М.С.

Задания пункта 19 рекомендуются к использованию при проведении диагностических работ с целью оценки остаточных знаний по результатам освоения данной дисциплины.