


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

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
электронных СМИ и речевой коммуникации


В. В. Колесникова
подпись, расшифровка подписи

20.05.2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.16 Деловое общение

1. Код и наименование направления подготовки/специальности: 42.03.02

Журналистика

2. Профиль подготовки/специализация: Пресса и Интернет

3. Квалификация выпускника: бакалавр

4. Форма обучения: очная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: электронных СМИ и речевой коммуникации

6. Составитель программы: Сандлер Людмила Леонидовна, кандидат филологических наук, доцент

7. Рекомендована: научно-методическим советом факультета журналистики от 19.05.2022, протокол № 8.

8. Учебный год: 2025/ 2026

Семестр(ы): 7

9. Цели и задачи учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины являются:

- овладение культурой делового общения;
- усвоение системных знаний в области речевого аспекта делового общения;
- формирование навыков подготовки ведения деловых бесед и переговоров;
- изучение невербальных средств делового общения;
- выбор правильных коммуникативных стратегий и тактик для эффективного достижения результатов делового общения;
- формирование навыков ведения спора, дискуссии, полемики с использованием специальных речевых приемов;
- повышение психолингвистической компетентности студентов, способствующей профессиональному поведению в конфликтных ситуациях;
- изучение правил делового телефонного и электронного этикета;

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина **Б1.В. 16 «Деловое общение»** относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, блока Б1 рабочего учебного плана подготовки бакалавров по направлению 42.03.02 Журналистика.

При изучении курса **«Деловое общение»** студенты должны опираться на знания, умения и навыки, полученные при изучении следующих предшествующих дисциплин: «Речевая культура устной и письменной коммуникации», «Современный русский язык», «Стилистика», «Редактирование медиатекста».

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

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
УК-4.	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1	Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения	Знает: коммуникативно приемлемые стратегии делового общения. Умеет: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах и выбирать на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения. Владеет: навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах и выбора коммуникативно

				приемлемых стратегий делового общения.
--	--	--	--	--

12. Объем дисциплины в экзаменных единицах/час.(в соответствии с учебным планом) — 3 / 108 ч.

Форма промежуточной аттестации: экзамен

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы		Трудоемкость		
		Всего	По семестрам	
			7 семестр	№ семестра
Контактная работа		32	32	
в том числе:	лекции	16	16	
	практические	16	16	
	лабораторные	0	0	
	курсовая работа	нет	нет	
Самостоятельная работа		40	40	
Промежуточная аттестация: <i>экзамен</i>		36	36	
Итого:		108	108	

13.1 Содержание разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса
		1. Лекции	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=15119
1.1	Специфика делового общения. Основные термины и понятия делового общения.	Корпоративность и открытость как две противоположные тенденции современного делового общения. Возникновение новых отношений в системе человек-человек, человек-машина	
1.2	Деловая беседа. Цели и задачи деловой беседы.	Деловая беседа как способ получения информации на основе обратной связи между руководителем и подчиненным. Цели и задачи деловой беседы.	
1.3	Структурные элементы делового общения. Планирование деловой встречи. Стратегия и тактика.	Деловые переговоры, их отличия от деловой беседы. Подготовка переговоров: сбор информации о партнерах, техническое оснащение переговорного процесса, включающее презентацию, статистические данные и др. Методы ведения переговоров (вариативный, компромиссный, интеграционный, уступки). Недостатки ведения деловых переговоров.	
1.4	Характеристики	Наблюдение за характеристиками голоса,	

	психометрических параметров личности собеседника и их учет при деловом общении.	учет различных типов мышления собеседников, формирование эффективной переговорной команды для достижения договоренностей в процессе деловых переговоров.	
1.5	Типичные речевые формулы при начале делового общения. Техника постановки вопросов как способ получения информации.	Контактоустанавливающие вопросы. Открытые и закрытые вопросы. Альтернативные вопросы как разновидность закрытых. Косвенные, наводящие, перспективные, провокационные, контрольные вопросы.	
1.6	Нейтрализация замечаний при ведении деловых переговоров.	Речевые формулы, позволяющие избежать конфликта, непонимания, затруднения во время ведения деловых переговоров. «7 правил борьбы с противником, который сильнее вас».	
1.7	Причины, затрудняющие деловое общение.	«Саботажники общения»: угрозы, приказы, негативная критика, оскорбительные прозвища, слова-должники, сокрытие важной информации (реплика-ловушка), допрос, похвала с подвохом, диагноз мотивов поведения, несвоевременные советы, убеждение логикой, отказ от обсуждения вопросов, смена темы, соревнование, успокоение отрицанием.	
1.8	Аргументация. Спекулятивные приемы тактики уловок в аргументации.	Виды аргументации: нисходящая и восходящая; односторонняя и двусторонняя; опровергающая и поддерживающая. Сильные и слабые аргументы в процессе деловых переговоров. Позволительные и непозволительные уловки в деловом общении.	
1.9	Принятие решений. Техника ускоренного принятия решений.	Метод «Домино», метод «Мозговой атаки», эвристический метод.	
1.10	Общение в конфликтной ситуации	Виды конфликтов. Причины и источники конфликтов. Поведение руководителя в конфликтной ситуации. Речевые средства предотвращения конфликтных ситуаций. Принципы бесконфликтного общения: 1. Принцип терпимости к собеседнику. 2. Принцип благоприятной самоподдачи. 3. Принцип минимизации негативной информации.	
1.11	Спор. Дискуссия. Полемика. Дебаты. Различия целей и задач группового общения. Условия эффективного спора.	Конструктивные и деструктивные цели спора и их проявление на вербальном уровне. 1. Спор только по существенным вопросам. 2. Спор ради выяснения истины. 3. Четкое определение предмета спора. 4. Одинаковое понимание основного тезиса спора. 5. Удержание предмета спора в процессе обсуждения. 6. Приведение аргументов. 7. Сомнение в правильности тезисов оппонента, а не опровержение их. 8. Критика идеи, а не человека. 9.	

		Признание своих ошибок.	
1.12	Приемы ведения спора, дискуссии, полемики. Защита в споре. Poleмические уловки.	3 вида дискуссионного общения: 1. Непозволительная манера пренебрежения к собеседнику. 2. Манера «на войне как на войне» - желание победить любой ценой. 3. Уважительное отношение к оппоненту, четкое, корректное отстаивание собственных интересов,	
1.13	Деловой телефонный этикет.	Учет просодических характеристик речи говорящего по телефону. Ориентация на разные типы собеседников: аудиалов, визуалов и кинестетиков. Техники активного слушания.	
		2. Практические занятия	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=15119

2.1	Специфика делового общения. Основные термины и понятия делового общения.	Корпоративность и открытость как две противоположные тенденции современного делового общения. Возникновение новых отношений в системе человек-человек, человек-машина	
2.2	Деловая беседа. Цели и задачи деловой беседы.	Деловая беседа как способ получения информации на основе обратной связи между руководителем и подчиненным. Цели и задачи деловой беседы.	
2.3	Структурные элементы делового общения. Планирование деловой встречи. Стратегия и тактика.	Деловые переговоры, их отличия от деловой беседы. Подготовка переговоров: сбор информации о партнерах, техническое оснащение переговорного процесса, включающее презентацию, статистические данные и др. Методы ведения переговоров (вариативный, компромиссный, интеграционный). Недостатки ведения деловых переговоров.	
2.4	Характеристики психометрических параметров личности собеседника и их учет при деловом общении.	Наблюдение за характеристиками голоса, учет различных типов мышления собеседников, формирование эффективной переговорной команды для достижения договоренностей в процессе деловых переговоров.	
2.5	Типичные речевые формулы при начале делового общения. Техника постановки вопросов как способ получения информации.	Контактоустанавливающие вопросы. Открытые и закрытые вопросы. Альтернативные вопросы как разновидность закрытых. Косвенные, наводящие, проспективные, провокационные, контрольные вопросы.	
2.6	Нейтрализация замечаний при ведении деловых переговоров.	Речевые формулы, позволяющие избежать конфликта, непонимания, затруднения во время ведения деловых переговоров. «7 правил борьбы с противником, который сильнее вас».	
2.7	Причины, затрудняющие деловое общение.	«Саботажники общения»: угрозы, приказы, негативная критика, оскорбительные прозвища, слова-должники, сокрытие	

		важной информации (реплика-ловушка), допрос, похвала с подвохом, диагноз мотивов поведения, несвоевременные советы, убеждение логикой, отказ от обсуждения вопросов, смена темы, соревнование, успокоение отрицанием.	
2.8	Аргументация. Спекулятивные приемы тактики уловок в аргументации.	Виды аргументации: нисходящая и восходящая; односторонняя и двусторонняя; опровергающая и поддерживающая. Сильные и слабые аргументы в процессе деловых переговоров. Позволяющие и не позволяющие уловки в деловом общении.	
2.9	Принятие решений. Техника ускоренного принятия решений.	Метод «Домино», метод «Мозговой атаки», эвристический метод.	
2.10	Общение в конфликтной ситуации	Виды конфликтов. Причины и источники конфликтов. Поведение руководителя в конфликтной ситуации. Речевые средства предотвращения конфликтных ситуаций. Принципы бесконфликтного общения: 1. Принцип терпимости к собеседнику. 2. Принцип благоприятной самоподачи. 3. Принцип минимизации негативной информации.	
2.11	Спор. Дискуссия. Полемика. Дебаты. Различия целей и задач форм группового общения. Условия эффективного спора.	Конструктивные и деструктивные цели спора и их проявление на вербальном уровне. 1. Спор только по существенным вопросам. 2. Спор ради выяснения истины. 3. Четкое определение предмета спора. 4. Одинаковое понимание основного тезиса спора. 5. Удержание предмета спора в процессе обсуждения. 6. Приведение аргументов. 7. Сомнение в правильности тезисов оппонента, а не опровержение их. 8. Критика идеи, а не человека. 9. Признание своих ошибок.	
2.12	Приемы ведения спора, дискуссии, полемики. Защита в споре. Полемические уловки.	3 вида дискуссионного общения: 1. Непозволяющая манера пренебрежения к собеседнику. 2. Манера «на войне как на войне» - желание победить любой ценой. 3. Уважительное отношение к оппоненту, четкое, корректное отстаивание собственных интересов,	
2.13	Деловой телефонный этикет. Электронный этикет.	Учет просодических характеристик речи говорящего по телефону. Ориентация на разные типы собеседников: аудиалов, визуалов и кинестетиков. Техники активного слушания. Особенности электронной коммуникации в деловой сфере.	

13.2 Разделы дисциплины и виды занятий:

№ п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)			
		Лекции	Практически е занятия	Самостоятельная работа	Всего

/ п					
1	Специфика делового общения. Основные термины и понятия делового общения. Деловая беседа. Планирование деловой встречи. Цели и задачи деловой беседы. Виды деловых бесед.	2	2	5	9
2	Характеристики психогеометрических параметров личности собеседника и их учет при деловом общении.	2	2	5	9
3	Типичные речевые формулы при начале делового общения. Техника постановки вопросов как способ получения информации. Нейтрализация замечаний при ведении деловых переговоров.	2	2	5	9
4	Аргументация. Спекулятивные приемы тактики уловок в аргументации. Принятие решений. Техника ускоренного принятия решений.	2	2	5	9
5	Общение в конфликтной ситуации. Источники, причины и виды конфликтов.	2	2	5	9
6	Спор. Дискуссия. Полемика. Дебаты. Различия целей и задач форм группового общения. Условия эффективного спора.	2	2	5	9
7	Приемы ведения спора, дискуссии, политики. Защита в споре. Полемические уловки.	2	2	5	9
8	Деловой телефонный и электронный этикет.	2	2	5	9
	Экзамен				36
	Всего:	16	16	40	108

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

(рекомендации обучающимся по освоению дисциплины: работа с конспектами лекций, презентационным материалом, выполнение практических заданий, тестов, заданий текущей аттестации и т. д.)

Систематизированные основы научных знаний по изучаемой дисциплине закладываются на лекционных занятиях, посещение которых обязательно для

обучающихся. В ходе лекции студенты внимательно следят за ходом изложения материала лектором, наиболее полно ведут конспект, при этом учатся формулировать главные тезисы материала и структурировать научную информацию. Неясные моменты выясняются в конце занятия в отведенное на вопросы время. Рекомендуется после прослушивания лекции проработать материал, а конспект дополнить и откорректировать. Последующая работа над текстом лекции помогает воспроизводить в памяти ее содержание, позволяет дополнить запись, выделить главное, творчески закрепить материал в памяти.

Важной составляющей в подготовке будущего бакалавра, занимающегося журналистикой, является самостоятельная работа, которая должна быть системной и проходить в тесном контакте с преподавателем. Она предполагает максимальную заинтересованность студентов в усвоении дисциплины, их творческую инициативу, умение планировать личное время.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны обращаться к учебникам, учебным пособиям, интернет-словарям, указанным в списках рекомендованной литературы. Интерактивные формы занятий реализуются в виде деловых игр, разбора конкретных ситуаций, тренингов, практических занятий в диалоговом режиме, групповых дискуссий, реагирования на презентационные материалы, «мозгового штурма». В рамках изучения дисциплины «Деловое общение» студентам предлагается подготовить и провести деловую игру «Подготовка и ведение деловых переговоров». После проведения деловой игры под руководством преподавателя проводится обсуждение результатов самостоятельной работы участников с использованием предложенных критериев оценки.

Текущая аттестация проводится в виде контрольной работы, в ходе выполнения которой студенты закрепляют свои теоретические знания, полученные при изучении дисциплины «Деловое общение».

Для обеспечения полноценной самостоятельной работы студентов на факультете и кафедре были разработаны учебные пособия.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины (список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)

а) основная литература:

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Титова, Л. Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова .– Москва : Юнити, 2015 .– 271 с. — Библиогр. в кн .— http://biblioclub.ru/ .— ISBN 978-5-238-00919-3 .— <URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853 >.
2	Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева .– Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016 .– 269 с. : ил. — Библиогр.: с. 4-5 .— ISBN 978-5-4475-8307-1 .— <URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404 >.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3	Чудинов, А. П. Деловое общение: практикум : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова .– Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012 .– 154 с. — http://biblioclub.ru/ .— ISBN 978-5-7186-0499-3 .— <URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760 >.
4	Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Е.Б. Штукарева .– Москва : Перо, 2015 .– 315 с. — ISBN 978-5-906835-06-2 .— <URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=445886 >.

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

№ п/п	Источник
-------	----------

5	ЭБС Университетская библиотека online. - Режим доступа: https://biblioclub.ru/
6	Электронная библиотека ЗНБ ВГУ. - Режим доступа: https://lib.vsu.ru/
7	Сандлер Л.Л. Электронный курс «Деловое общение» Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=15119
8	Словари и энциклопедии. - Режим доступа: http://dic.academic.ru/
9	Справочно-информационный портал «Русский язык». - Режим доступа: http://www.gramota.ru/

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы (учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных) работ и др.)

№ п/п	Источник
1	Деловое общение : учебно-методический комплекс / ; сост. Т. Н. Ивлева ; Министерство культуры Российской Федерации ; ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет культуры и искусств» ; Институт социально-культурных технологий ; Кафедра управления социальной сферы .— Кемерово : КемГУКИ, 2014 .— 92 с. — http://biblioclub.ru/ .— <URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275366 >.

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

При реализации учебной дисциплины используются различные образовательные технологии, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение, такие как: различные типы лекций (вводная, обзорная и т.д.), семинарские занятия (проблемные, дискуссионные и т.д.), применяются дистанционные образовательные технологии в части освоения лекционного и практического материала, проведения текущей аттестации, самостоятельной работы по дисциплине или отдельным ее разделам и т.д. Электронный университет ВГУ. Сандлер Л.Л. Электронный курс «Деловое общение» (ДО в МК_4) . Режим доступа: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=15119>

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудитории для проведения занятий лекционного типа. Типовое оснащение, оборудование: мультимедиапроектор View Sonic; ПК (i5/4Gb/HDD 1Tb); экран настенный с электроприводом CS 244*244; акустическая система BEHRINGER B115D, микшер UB 1204 FX, микрофон B-1. Программное обеспечение: WinPro 8 RUS Upgrd OLP NL Acdm; OfficeSTd 2013 RUS OLP NL Acdmc; Неисключительные права на ПО Dr. Web Enterprise Security Suite Комплексная защита Dr. Web Desktop Security Suite; СПС «ГАРАНТ- Образование».

Аудитории для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации. Типовое оснащение, оборудование: мультимедиапроектор BenQ, экран настенный CS 244*244; переносной ноутбук 15*Packard Bell. Программное обеспечение: WinPro 8 RUS Upgrd OLP NL Acdm; OfficeSTd 2013 RUS OLP NL Acdmc; Неисключительные права на ПО Dr. Web Enterprise Security Suite Комплексная защита Dr. Web Desktop Security Suite; СПС «ГАРАНТ- Образование».

Аудитории для самостоятельной работы студентов. Используются компьютерные классы: ауд. 115 (Воронеж, ул. Хользунова, 40-а). Типовое оснащение, оборудование: мультимедиапроектор BenQ MX511; экран настенный CS 244*244; интерактивная доска Promethean, ПК (i5/4Gb/HDD 1Tb) (11 шт.);

ауд. 126 (Воронеж, ул. Хользунова, 40-а). Типовое оснащение, оборудование: мультимедиапроектор BenQ MX511; ПК (Razer 5/4Gb/1Tb) (10 шт.); экран настенный CS 244*244, интерактивная доска Promethean.

Программное обеспечение: WinPro 8 RUS Upgrd OLP NL Acdm; OfficeSTd 2013 RUS OLP NL Acdmс; Неисключительные права на ПО Dr. Web Enterprise Security Suite Комплексная защита Dr. Web Desktop Security Suite; СПС «ГАРАНТ- Образование».

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция (и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
	Разделы 1.1-1.13 Разделы 2.1-2.13	УК-4 Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	УК-4.1 Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке	Контрольная работа (2 варианта) Деловая игра № 1 «Деловая беседа - собеседование при приеме на работу» Деловая игра № 2 «Подготовка и ведение деловых переговоров»
Промежуточная аттестация форма контроля - экзамен				<i>Перечень вопросов к экзамену</i> <i>Перечень практико-ориентированных заданий</i>

20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: контрольная работа

Перечень заданий для контрольных работ

ВАРИАНТ 1

Задание № 1. Приведите примеры различных видов вопросов, употребляющихся в деловой беседе:

1. Контактоустанавливающие вопросы.
2. Открытые вопросы.
3. Закрытые вопросы.
4. Альтернативные вопросы как разновидность закрытых.
5. Косвенные вопросы.
6. Наводящие вопросы.
7. Проспективные вопросы.
8. Провокационные вопросы.
9. Контрольные вопросы.

Задание № 2. Назовите 4 метода ведения переговоров и определите, какой из них употребляется в представленном фрагменте текста.

Поставщик хочет получить оплату в течение 30 дней. Вы имеете возможность сделать предоплату при условии, что поставщик предоставит банковскую гарантию. Предположим, что авансовый платеж в 40% обойдется вам в 12 500 долларов.

- Вы хотите получить предоплату?
- Разумеется.
- Вы можете предоставить банковскую гарантию?
- Конечно.
- Насколько вы можете снизить цену, если мы перечислим вам 40% авансом?
- Примерно на 15 000 долларов.
- Не так уж много. Если бы вы снизили цену на 17 500 долларов, это нас бы полностью устроило.
- К сожалению, это будет невыгодно для нас. 15 625 - максимум, что мы можем уступить.
- Пусть будет 16 250 долларов - и контракт ваш.
- Согласен, хотя это будет нелегко для меня.

Задание № 3. Определите, какие виды уловок в споре использованы в приведенных примерах.

1. "Вы это говорите не потому, что сами убеждены в этом, а из упорства. Лишь бы поспорить".
2. "Вы, как человек умный, не станете отрицать, что..."
3. "Таня, убери в комнате, ты уже большая, а на дискотеку тебе нельзя, потому что ты еще маленькая".
4. Собеседник: "Посмотри на петухов и остальных животных, как они дерутся с отцами. А разница между нами и ими не в том ли только, что они не издают писанных законов." Вы парируете данный тезис: "Гм! Если хочешь брать пример с петухов, почему же ты не ешь навоз и не спишь в курятнике?"
Собеседник: " Это, милейший, совсем к делу не относится, как согласился бы и Сократ!"
5. "Всему цивилизованному миру известно, что эта технология устарела, экологически опасна».

Задание № 4. Назовите 10 видов критики, которые используются в бесконфликтном общении между руководителем и подчиненным. Подберите соответствующие фразы.

Задание № 5. Какой из вариантов ответа по телефону соответствует деловому телефонному этикету?

1. Алло! Добрый день!
2. Да!
3. Слушаю!
4. Фирма «Фортуна»!

5. Добрый день, издательство «Фортуна!»

6. Добрый день, издательство «Фортуна», Марина слушает!»

результаты контрольных работ оцениваются по следующим критериям:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он в целом владеет лингвистической терминологией, ориентируется в теоретическом материале, практическое задание выполнено не менее чем на 60 %;

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не владеет лингвистической терминологией, не ориентируется в теоретическом материале, практическое задание выполнено менее чем на 60 %.

Описание технологии проведения контрольной работы

Задания контрольной работы включают в себя основные вопросы, рассмотренные в течение обучения курсу «Деловое общение». Они представлены в виде анализа предложенной лингвистической задачи:

а) определение правильной стратегии и тактики общения в предложенной коммуникативной ситуации;

б) определение типа уловки в споре из предложенного фрагмента текста;

в) выбор метода ведения переговоров в конкретной ситуации, изложенной в тексте;

Контрольная работа может проводиться в двух формах обучения студентов: оффлайн и онлайн.

Проведение контрольной работы в форме офлайн, то есть с присутствием преподавателя и студентов в аудитории.

1. Студенты получают бланки с одним из двух вариантов контрольных заданий и чистые листы для записи ответов. Время выполнения — 2 академических часа (2 по 45 минут).

2. _____ Если во время подготовки к ответу преподаватель заметит у студента разного рода шпаргалки, в том числе и мобильные устройства, он имеет право удалить студента из аудитории и не засчитать его ответ.

Проведение контрольной работы в форме онлайн, то есть с использованием различных образовательных ресурсов без присутствия преподавателя и студентов в аудитории.

1. Студенты получают электронные бланки с двумя или более вариантами контрольных заданий.

2. Студенты обязаны ОТ РУКИ выполнить контрольные задания, сфотографировать их и выставить в Moodle. Время выполнения — 2 академических часа (2 по 45 минут). При реализации дисциплины применяются элементы электронного обучения и дистанционные образовательные технологии. Используется платформа Moodle на портале edu.vsu.ru.

3. Если студент не пришлет задания в указанный срок, преподаватель имеет право не принять контрольную работу к экзамену.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Все контрольные задания оцениваются по следующим критериям:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если он в целом владеет лингвистической терминологией, хорошо ориентируется в теоретическом материале, практическое задание выполнено не менее чем на 60 %;

– оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не владеет лингвистической терминологией, не ориентируется в теоретическом материале, практическое задание выполнено менее чем на 60 %.

Деловая (ролевая) игра № 1

1. **Тема (проблема): Деловая беседа-собеседование при приеме на работу.**
2. **Концепция игры:** Выработка навыков коммуникации, умение презентовать свои профессиональные знания, деловые навыки и умения наилучшим способом. Умение выбирать наиболее эффективные речевые стратегии и тактики поведения для достижения результата — получения искомой должности.
3. **Роли участников деловой игры:** студенты разбиваются по парам и распределяют коммуникативные роли — соискателя должности и представителя работодателя. Моделируют ситуацию с реально существующими фирмами, организациями, должностями, суммами должностных окладов, условиями труда.
4. **Ожидаемый (е) результат (ы):** Студенты в результате подготовки резюме и вопросов к собеседованию приобретают знания, навыки и умения для достижения цели: успешного проведения деловой беседы-собеседования и получения искомой должности в профессиональной сфере.
5. **Критерии оценки студентов, участников деловой игры «Деловая беседа-собеседование при приеме на работу»:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он проявил профессиональные знания и умения при подготовке резюме, вопросов к собеседованию, чувство меры, такта в понимании созданной ситуации собеседования и полностью справился с возложенной на него ролью;

- оценка «хорошо» - если студент допустил незначительные просчеты при подготовке резюме, вопросов к собеседованию или ведении деловой беседы;

- оценка «удовлетворительно» - если участник проявил некомпетентность в отдельных вопросах или допустил ошибки в выборе речевых стратегий и тактик во время общения;

- оценка «неудовлетворительно» - если студент не владеет знаниями и навыками для решения проблемы деловой игры, не понял своих обязанностей и проявил непрофессиональное поведение во время подготовки и проведения собеседования.

Деловая (ролевая) игра № 2

1. **Тема (проблема): Подготовка и ведение деловых переговоров.**
2. **Концепция игры:** Выработка навыков работы в коллективе, умение распределять должностные обязанности, выполнять распоряжения выбранного лидера и играть определенную роль в переговорной команде. Умение выбирать наиболее эффективные речевые стратегии и тактики поведения для достижения результата.
3. **Роли участников деловой игры:**
 - «треугольники» - директора - лидеры переговорной команды;
 - технические исполнители, готовящие необходимую документацию, презентацию;
 - «круг-миротворец», улаживающий конфликтную ситуацию во время переговоров;
 - «конфликтный человек», обостряющий ситуацию во время переговоров;
 - «квадрат» - системно мыслящий член команды, все подвергающий сомнению и проверке.
 - «зигзаг» - творческий участник команды, выдвигающий новые идеи.
4. **Ожидаемый (е) результат (ы):** Студенты в результате командной подготовки обмениваются знаниями, навыками, идеями для достижения цели: успешного завершения деловых переговоров по трудной актуальной проблеме.

5. Критерии оценки студентов, участников деловой игры «Подготовка и проведение деловых переговоров»:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он проявил выдумку, чувство меры, такта в понимании обсуждаемой проблемы и полностью справился с возложенной на него ролью;
- оценка «хорошо» - если студент допустил незначительные просчеты при подготовке или ведении переговоров;
- оценка «удовлетворительно» - если участник проявил некомпетентность в отдельных вопросах или допустил сбой в работе команды;
 - оценка «неудовлетворительно» - если студент не владеет знаниями и навыками для решения проблемы деловой игры, не понял своих обязанностей и проявил непрофессиональное поведение во время подготовки и проведения переговоров.

20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Собеседование по вопросам.

Практико-ориентированные задания.

Перечень вопросов к экзамену

1. Специфика делового общения в современном мире. Корпоративность и открытость как две противоположные тенденции современного делового общения. Возникновение новых отношений в системе человек-человек, человек-машина. Примеры видов деловых отношений.
2. Основные структурные элементы делового общения. Правила планирования деловой встречи. Эффективность планирования делового общения.
3. Деловая беседа как способ получения информации на основе обратной связи между руководителем и подчиненным. Цели и задачи деловой беседы.
4. Виды деловой беседы. Собеседование при приеме на работу.
5. Деловые переговоры, их отличия от деловой беседы. Подготовка переговоров: сбор информации о партнерах, техническое оснащение переговорного процесса, включающее презентацию, статистические данные и др.
6. Методы ведения переговоров (вариативный, компромиссный, интеграционный, уступки). Примеры деловых ситуаций.
7. Недостатки ведения деловых переговоров. Наблюдение за характеристиками голоса, учет различных типов мышления собеседников.
8. Причины, затрудняющие передачу информации в деловых переговорах.
9. Использование психометрических характеристик личности во время делового общения.
10. Контактостанавливающие вопросы. Открытые и закрытые вопросы. Альтернативные вопросы как разновидность закрытых. Косвенные, наводящие, проспективные, провокационные, контрольные вопросы.
11. Речевые формулы, позволяющие избежать конфликта, непонимания, затруднения во время ведения деловых переговоров. «7 правил борьбы с противником, который сильнее вас».
12. Нейтрализация замечаний собеседников при ведении деловых переговоров.
13. Виды аргументации: нисходящая и восходящая; односторонняя и двусторонняя; опровергающая и поддерживающая. Сильные и слабые аргументы в процессе деловых переговоров. Позволительные и непозволительные уловки в деловом общении.
14. Принятие решений. Техника ускоренного принятия решений во время проведения деловых переговоров. Метод «Домино». Метод «Мозговой атаки». Эвристический метод.
15. Виды конфликтов. Причины и источники конфликтов.
16. Поведение руководителя в конфликтной ситуации. Речевые средства

- предотвращения конфликтных ситуаций.
17. Принципы бесконфликтного общения: 1. Принцип терпимости к собеседнику. 2. Принцип благоприятной самоподачи. 3. Принцип минимизации негативной информации.
 18. Виды критики, предотвращающие возникновение конфликтов.
 19. Спор. Конструктивные и деструктивные цели спора и их проявление на вербальном уровне.
 20. Позволяющие и не позволяющие уловки в споре.
 21. Виды дискуссионного общения. Дискуссия. Полемика. Дебаты. Различия целей и задач форм группового общения.
 22. Правила делового телефонного этикета. Учет просодических характеристик речи говорящего по телефону. Ориентация на разные типы собеседников: аудиалов, визуалов и кинестетиков. Техники активного слушания.
 23. Правила электронного делового этикета.

Описание технологии проведения экзамена

Перед экзаменом в аудитории студенты в специально отведенном месте складывают свои вещи, в том числе все мобильные устройства, которые предварительно необходимо выключить.

1. Для записи ответа на вопросы экзамена им предоставляются листы ответа — листы формата А-4, на которых студент делает необходимые для ответа записи. После ответа студент обязан поставить дату сдачи экзамена и личную подпись.
2. Студенту предлагается 1 из 23 вопросов теоретического характера и одно практико-ориентированное задание.
3. Студент получает прилагающиеся тексты для выполнения практико-ориентированных заданий.
4. Время на подготовку практического задания – не менее 30 минут. Оценка выставляется в экзаменационную ведомость и в экзаменную книжку студента.
5. Если во время подготовки к ответу экзаменатор заметит у студента разного рода шпаргалки, в том числе и мобильные устройства, он имеет право удалить студента из аудитории и не засчитать его ответ.

Проведение экзамена в форме онлайн, то есть с использованием различных образовательных ресурсов без присутствия преподавателя и студентов в аудитории.

1. _____ В этом случае студенты получают электронные бланки с вариантами практико-ориентированных заданий.
2. _____ Студенты обязаны ОТ РУКИ записать ответ на теоретический вопрос экзамена и выполнить практическое задание, сфотографировать и выставить в Moodle.
3. _____ Время выполнения — 1 академический час (45 минут). При реализации дисциплины применяются элементы электронного обучения и дистанционные образовательные технологии. Используется платформа Moodle на портале edu.vsu.ru. Электронный университет ВГУ. Сандлер Л.Л. Электронный курс «Деловое общение» (ДО в МК_4) . Режим доступа: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=15119>
4. _____ Если студент вовремя не пришлет ответы, то экзаменатор имеет право не засчитать результаты экзамена.
5. _____ Если студент пропустил практические занятия, в том числе проводившиеся в форме видеоконференций, то ему предлагается выполнить задания, отражающие тему занятия. Отработки высылаются на адрес электронной почты преподавателя курса, проверяются им и оцениваются. Если задание выполнено студентом неудовлетворительно, без учета теоретических и практических знаний, умений и навыков, преподаватель делает замечания и

предлагает переделать задание.

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

Для оценивания результатов обучения на экзамене используются следующие показатели:

- 1) знание теоретического материала материала и владение понятийным аппаратом делового общения;
- 2) умение связывать теорию с практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной форме;
- 3) умение иллюстрировать ответ актуальными примерами, фактами, данными научных исследований и практических ситуаций деловой коммуникации;
- 4) владение способами редактирования текстов разных стилей, форматов, жанров в соответствии с требованиями деловой коммуникации.

Для оценивания результатов обучения используется шкала

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
<i>Полное соответствие ответа обучающегося всем перечисленным критериям. Продемонстрировано знание системы стилистических средств медиатекстов разных жанров, умение анализировать маркированные стилистические средства медиатекстов, владение навыками редактирования медиатекстов разных жанров в соответствии с требованиями различных медиа.</i>	<i>Повышенный уровень</i>	<i>Отлично</i>
<i>Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному (двум) из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Недостаточно продемонстрировано знание системы стилистических средств медиатекстов разных жанров или имеются отдельные пробелы в умении анализировать маркированные стилистические средства медиатекстов.</i>	<i>Базовый уровень</i>	<i>Хорошо</i>
<i>Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум(трем) из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Демонстрирует частичные знания системы стилистических средств медиатекстов разных жанров, не умеет анализировать маркированные стилистические средства медиатекстов.</i>	<i>Пороговый уровень</i>	<i>Удовлетворительно</i>
<i>Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем(четырем) из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания системы стилистических средств медиатекстов разных жанров, допускает грубые ошибки при анализе маркированных стилистических средств медиатекстов, не владеет навыками редактирования медиатекстов.</i>	<i>–</i>	<i>Неудовлетворительно</i>
<i>не умеет иллюстрировать ответ актуальными примерами, фактами, данными научных исследований и практических ситуаций деловой коммуникации; не владеет способами редактирования текстов разных стилей, форматов, жанров в соответствии с требованиями деловой коммуникации.</i>		