

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

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой  
связей с общественностью, рекламы и дизайна



В.В. Тулупов  
16.12.2021

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В. ДВ.02.01 Деловое общение в бизнес-коммуникации

**1. Код и наименование направления подготовки/специальности:**

42.04.02 Журналистика

**2. Профиль подготовки/специализация:** Бизнес-журналистика и корпоративные медиакоммуникации

**3. Квалификация выпускника:** магистр

**4. Форма обучения:** заочная

**5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** связей с общественностью, рекламы и дизайна

**6. Составители программы:** Новичихина Марина Евгеньевна, доктор филологических наук, профессор

**7. Рекомендована:** Научно-методическим советом факультета журналистики  
16.12.2021 г. протокол № 4

**8. Учебный год:** 2023/2024

**Семестр:** 3

## 9. Цели и задачи учебной дисциплины.

Целями освоения учебной дисциплины являются:

- освоить понятия коммуникации и общения,
- овладеть принципами построения эффективного делового общения.

Задачи учебной дисциплины:

- познакомить студентов с основными понятиями и терминами;
- познакомить студентов с основными приемами бизнес-коммуникации.

## 10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, блока Б1 учебного плана подготовки по направлению 42.04.02 Журналистика, программа Бизнес-журналистика и корпоративные медиакоммуникации.

«Деловое общение в бизнес-коммуникации» является важнейшей частью общепрофессиональной подготовки специалиста. Место делового общения в системе высшего образования определяется тем, что коммуникативные навыки специалиста являются бесспорной составляющей его профессиональных навыков. Высокая коммуникативная культура - важнейшее требование нашего времени. Современный специалист должен знать основные коммуникативные законы, основные функции коммуникации, основные модели коммуникации и уметь использовать эти знания на практике.

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

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
УК -4	Аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ	УК-4.4	Аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ	знать: основные принципы аргументации;  уметь: выстраивать эффективную аргументацию на государственном языке РФ;  владеть: навыками коммуникации в академических и профессиональных дискуссиях
УК -4	Аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ	УК–4.5	Владеет интегративными коммуникативными умениями в устной и письменной иноязычной речи в ситуациях академического и профессионального общения	знать: основные принципы эффективной коммуникации;  уметь: выстраивать эффективную коммуникацию в устной и письменной форме;  владеть: навыками коммуникации в академических и

				профессиональных дискуссиях
ПК -2	Способен осуществлять редакторскую деятельность любого уровня сложности в разных типах СМИ и других медиа и координировать редакционный процесс	ПК-2.4	Устанавливает и поддерживает контакты с внешней средой	<p>знать: основные принципы поддержания коммуникативных контактов;</p> <p>уметь: устанавливать контакты с внешней средой;</p> <p>владеть: навыками поддержания коммуникации с внешними субъектами</p>

**12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. – 2 ЗЕТ / 72 ч.**

**Форма промежуточной аттестации – зачет**

**13. Виды учебной работы**

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	Всего	По семестрам		
		№ семестра - 4	№ семестра	...
Аудиторные занятия	8	8		
в том числе: лекции	2	2		
практические	6	6		
лабораторные				
Самостоятельная работа	60	60		
Форма промежуточной аттестации - зачет	4	4		
Итого:	72	72		

<b>1. Лекции</b>		
1	<p>Понятие коммуникации. Коммуникация и общение. Понятие эффективного общения. Виды общения.</p>	<p>Понятие коммуникации. Типы коммуникации. Их особенности. Понятие общения. Признаки общения. Функции общения. Понятие эффективного общения. Эффективное общение и результативное общение: соотношение понятий. Тенденции развития современного общения. Виды общения. Деловое общение и развлекательное общение. Вербальное и невербальное общение. Закрытое и открытое общение. Инициативное и принудительное общение. Официальное и неофициальное общение. Постоянное и кратковременное общение и др. Социальные и коммуникативные роли.</p>
<b>2. Практические занятия</b>		

1	<p>Понятие деловых переговоров. Переговоры как вид спора. Условия эффективного спора. Виды переговоров. Структура переговорного процесса. Деловой стиль оппонента и его учет в переговорном процессе</p>	<p>Переговоры как один из видов обсуждения противоречий между людьми. Виды споров. Условия эффективного спора. Сохранение баланса отношений с оппонентом как одно из условий эффективного спора. Эффективность спора и результативность спора: соотношение понятий. Виды переговоров. Регламентированные и нерегламентированные переговоры. Конфронтационные и партнерские переговоры. Внутренние и внешние переговоры и др. Понятие позиции и интереса в переговорном процессе. Понятие позиционного торга. Гарвардский метод ведения переговоров. Структура переговорного процесса. Подготовка к переговорам. Организация переговоров. Начало переговоров. Ведение переговоров. Завершение переговоров. Подведение итогов. Анализ результатов переговорного процесса. Понятие делового стиля. Виды стилей: энергичный, методичный, эмоциональный, творческий. Ведения переговоров с разными типами оппонентов. Понятие коммуникативной позиции участника переговорного процесса.</p>
2	<p>Аргументация. Убеждение. Опровержение.</p>	<p>Аргументация. Понятие аргумента. Требования к подбору аргументов. Виды аргументов. Способы аргументации. Нисходящая и восходящая аргументация. Индуктивная и дедуктивная аргументация. Односторонняя и двусторонняя аргументация. Убеждение. Аргументация и убеждение: соотношение понятий. Приемы повышения убедительности изложения. Опровержение. Виды опровержения. Способы выражения несогласия. Приемы построения эффективного отказа.</p>
3	<p>Вопросы как прием управления поведением оппонента. Ответы на вопросы. Деловое слушание.</p>	<p>Вопросы как прием управления поведением оппонента. Виды вопросов. Простые и сложные вопросы. Корректные и некорректные вопросы. Восполняющие и уточняющие вопросы. Понятие трудного вопроса. Вопрос-капкан. Блокирующий вопрос. Вопрос-несогласие. Ответы на вопросы. Требования к ответам. Способы ответа на трудные вопросы. Деловое слушание. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Приемы рефлексивного слушания. Виды непонимания (внешние, внутренние и др. барьеры).</p>
4	<p>Тактические приемы, используемые в ходе переговорного процесса. Завершение переговоров.</p>	<p>Тактические приемы, используемые в ходе переговорного процесса. Завышение требований. Салями. Пакетирование. Расстановка ложных акцентов в позиции и др. Полемические уловки. Завершение переговоров. Анализ результатов переговоров. Типы принимаемых решений. Симметричные решения. Ассиметричные решения.</p>
5	<p>Основные особенности устного публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению. Форма и композиция публичного выступления.</p>	<p>Публичная речь в современном мире. Основные трудности публичного выступления. Способы публичного воздействия на личность, их соотношение в практике публичного выступления. Виды публичных выступлений: развлекательные, протокольно-этикетные, информационные, убеждающие, их специфика. Общие требования к публичному выступлению. Обдумывание выступления. Подготовка конспекта. Выработка уверенности в себе. Общие принципы построения публичного выступления. Способы подачи важной информации. Закон края. Типовые планы построения публичного выступления. Предмет, тема, проблема. План и структура выступления.</p>

6	Начало выступления. Приемы привлечения внимания аудитории. Завершение выступления. Учет интересов и особенностей аудитории в публичном выступлении	Вступление. Виды вступлений. Развёрнутость вступления. Объявление темы, проблемы. Виды внимания. Приёмы захвата внимания аудитории. Обращение к жизненным вопросам, возбуждение любопытства, парадоксальное начало, обращение к конфликту и др. Диалогизация выступления. Авансирование. Акцентирование. Паузы. Неожиданное краткое отвлечение от темы. Отрыв от конспекта. Эмоциональность. Юмор. Соблюдение регламента, его роль. Резюмирование. Виды концовок, их особенности и сравнительный анализ эффективности. Ответы на вопросы аудитории: общие принципы ответов, ответы на «трудные вопросы». Специфика выступления в женской, мужской молодежной, профессиональной, национальной и т.п. аудитории
---	--	---

### 13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1	Понятие коммуникации. Коммуникация и общение. Понятие эффективного общения. Виды общения.	2			8	10
2	Понятие деловых переговоров. Переговоры как вид спора. Условия эффективного спора. Виды переговоров. Структура переговорного процесса. Деловой стиль оппонента и его учет в переговорном процессе		1		8	9
3	Аргументация. Убеждение. Опровержение.		1		8	9
4	Вопросы как прием управления поведением оппонента. Ответы на вопросы. Деловое слушание.		1		8	9
5	Тактические приемы, используемые в ходе переговорного процесса. Завершение переговоров.		1		8	9
6	Основные особенности устного публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению. Форма и композиция публичного выступления.		1		8	9
7	Начало публичного выступления. Приемы привлечения внимания аудитории. Завершение выступления. Учет		1		12	13

	интересов и особенностей аудитории в публичном выступлении					
	Зачет					4
	<b>Итого:</b>	<b>2</b>	<b>6</b>		<b>60</b>	<b>72</b>

#### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа студентов является важной составляющей в подготовке будущего специалиста в медиакоммуникаций. Самостоятельная работа 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.

Систематизированные основы научных знаний по изучаемой дисциплине закладываются на лекционных занятиях, посещение которых обязательно для обучающихся. В ходе лекции они внимательно следят за ходом изложения материала лектора, аккуратно ведут конспект. Конспектирование лекции – одна из форм активной самостоятельной работы, требующая навыков и умений кратко, системно, последовательно и логично формулировать положения тем. Культура записи лекции – важнейший фактор успешного и творческого овладения материалом по узловым вопросам изучаемой дисциплины. Неясные моменты проясняются в конце занятия в отведенное на вопросы время. Рекомендуется в кратчайшие сроки после прослушивания лекции проработать материал самостоятельно, а конспект дополнить и откорректировать. Последующая работа над текстом лекции (воспроизведение в памяти ее содержания) позволяет дополнить запись, выделить главное, творчески закрепить материал в памяти.

Помимо текстов лекции при подготовке к практическим занятиям студенты должны обращаться к учебникам, учебным пособиям, интернет-словарям, указанным в п. 14 и 17. Основное внимание при самостоятельной работе следует уделять выработке у студентов практических навыков решения стандартных задач профессиональной деятельности. Для этого организуются деловые игры, предполагающие самостоятельную подготовку, организуется самостоятельное решение задач по рекламе и связям с общественностью. Закреплению теоретических сведений способствует подготовка глоссариев.

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

##### а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Кузнецов И. Н. Название: Деловое общение: Учебное пособие. / И. Н. Кузнецов.- 5-е изд Москва: Дашков и К° Год: 2012. - 528 с. - ISBN: 978-5-394-01739-1 – <URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=112230">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=112230</a> >
2.	Лебедева М.М. Технология ведения переговоров: Учеб.пособие для студентов вузов / М. М. Лебедева. - М.: Аспект Пресс, 2010. -192 с. - ISBN: 978-5-7567-0571-3. - <URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=104354">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=104354</a> >
3.	Козьяков Р. В. Психология переговоров. Учебно-методический комплекс/ Р. В. Козьяков/ - Москва: Директ-Медиа, 2014. – 33 с. - ISBN: 978-5-4458-3619-

	3. - <URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=226085">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=226085</a> >
4.	Ломова, О. С. Деловое общение специалиста по рекламе : учебное пособие / О. С. Ломова ; ред. Л. М. Дмитриева. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 238 с. : табл. – (Азбука рекламы). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684745">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684745</a> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01309-1. – Текст : электронный.

#### б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
1.	Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : [16+] / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=618860">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=618860</a> . – ISBN 978-5-4499-2612-8. – DOI 10.23681/618860. – Текст : электронный.

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

№ п/п	Источник
1.	ЭБС Университетская библиотека online. – Режим доступа: <a href="https://biblioclub.ru/">https://biblioclub.ru/</a>
2.	Электронная библиотека ЗНБ ВГУ. – Режим доступа: <a href="https://lib.vsu.ru/">https://lib.vsu.ru/</a>
3	ЭБС «Лань». – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
4.	Словари и энциклопедии. – Режим доступа: <a href="http://dic.academic.ru/">http://dic.academic.ru/</a>

#### 16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Фионова, Л. Р. Этика делового общения : учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза : ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/162302">https://e.lanbook.com/book/162302</a> . — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Чудинов, А. П. Деловое общение : учебное пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. — Екатеринбург : УрГПУ, 2012. — 151 с. — ISBN 978-5-7186-0499-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/129349">https://e.lanbook.com/book/129349</a> . — Режим доступа: для авториз. пользователей.

#### 17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

При реализации дисциплины используются 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.

#### 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 Acdm; 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 Acdm; 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 Acdm; 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
1.	Понятие коммуникации. Коммуникация и общение. Понятие эффективного общения. Виды общения.	УК-4	УК – 4.4. Аргументировано и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ	Опрос Перечень практических заданий
2.	Понятие деловых переговоров. Переговоры как вид спора. Условия эффективного спора. Виды переговоров.	УК-4	УК – 4.5. Владеет интегративными коммуникативными умениями в устной и письменной иноязычной речи в ситуациях	Опрос Перечень практических заданий



№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
	Структура переговорного процесса. Деловой стиль оппонента и его учет в переговорном процессе		академического и профессионального общения	
3.	Аргументация. Убеждение. Опровержение.	УК-4	УК – 4.4. Аргументировано и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ	Тест 1
4.	Вопросы как прием управления поведением оппонента. Ответы на вопросы. Деловое слушание.	УК-4	УК – 4.5. Владеет интегративными коммуникативными умениями в устной и письменной иноязычной речи в ситуациях академического и профессионального общения	Перечень практических заданий
5.	Тактические приемы, используемые в ходе переговорного процесса. Завершение переговоров.	УК-4	УК – 4.5. Владеет интегративными коммуникативными умениями в устной и письменной иноязычной речи в ситуациях академического и профессионального общения	Опрос
6.	Основные особенности устного публичного выступления. Подготовка публичному выступлению. Форма и композиция публичного выступления.	ПК - 2	ПК – 2.4. Устанавливает и поддерживает контакты с внешней средой	Перечень практических заданий
7	Начало публичного выступления. Приемы привлечения внимания аудитории. Завершение выступления. Учет интересов и особенностей аудитории публичном выступлении	ПК - 2	ПК – 2.4. Устанавливает и поддерживает контакты с внешней средой	Тест 2

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
Промежуточная аттестация форма контроля - экзамен				Перечень вопросов

## **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:

#### **Тест 1**

**Тест содержит 20 вопросов, на которые нужно выбрать правильный ответ из предложенных вариантов.**

#### **Примеры вопросов:**

1. Спор, преследующий целью отстоять свою точку зрения, это:
  - полемика
  - дискуссия
2. Вопросы, направленные на получение новой информации, это:
  - открытые вопросы
  - закрытые вопросы
3. Деловой стиль, характеризующийся вниманием к состоянию собеседника, это:
  - энергичный стиль
  - эмоциональный стиль

#### **Тест 2**

**Тест содержит 30 вопросов, на которые нужно выбрать правильный ответ из предложенных вариантов.**

#### **Примеры вопросов:**

1. Закон края гласит
  - лучше запоминается информация в начале и в конце выступления
  - главную мысль надо преподносить в начале и в конце выступления
2. Нисходящая аргументация более эффективна
  - в заинтересованной аудитории
  - в незаинтересованной аудитории
3. Идеи, высказываемые оратором, чаще принимаются не критически
  - в женской аудитории
  - в мужской аудитории

### **Перечень практических заданий**

## **Задание 1. Ознакомьтесь с ситуациями и ответьте на вопросы.**

### **1) РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИБЫЛИ**

Небольшая частная фирма по итогам финансового года получила чистую прибыль 400 тыс. рублей. Директор фирмы, заместитель директора и председатель профкома обсуждают проблему распределения прибыли.

При этом директор остро чувствует необходимость смены офиса, по его мнению фирма теряет клиентов из-за убогого внешнего вида помещения. Аренда нового помещения потребует больших денег.

Заместитель директора настаивает на приобретении нового автомобиля. Старый развалился и ремонту не подлежит. Характер деятельности фирмы требует наличия автомобиля.

Председатель профкома защищает интересы одного из самых квалифицированных работников фирмы - Петровой Елены Федоровны. Петровой Е.Ф. руководство уже давно обещало выделить ссуду на приобретение жилья. Она вместе с семьей проживает на частной квартире, практически всю зарплату тратит на ее оплату и подумывает уйти из фирмы из-за невозможности решить здесь квартирный вопрос.

Вопросы

1. Сформулируйте цель каждого участника переговоров.
2. Сопоставьте значимость каждого варианта для предприятия в целом.
3. Определите степень долгосрочности каждой из целей.
4. Поставив себя поочередно на место каждого из участников, сформулируйте преимущества для себя положительного решения каждой из проблем.
5. Как по-другому могут быть достигнуты цели каждого из участников переговорного процесса?
6. Перечислите варианты 4-го решения, учитывающего интересы всех.

## **Задание 2. Ознакомьтесь с ситуациями и ответьте на вопросы.**

### **ИСТОРИЧЕСКИЙ ПРИМЕР**

В ходе переговоров между Советским Союзом и Соединенными Штатами о запрете на ядерные испытания возник вопрос: какое число инспекций на местах должно быть разрешено каждой из стран на территории друг друга при расследовании случаев подозрительной сейсмической активности? Советский Союз в конце концов согласился на проведение трех проверок на своей территории. Соединенные Штаты настаивали на проведении не менее десяти. И здесь переговоры зашли в тупик.

Вопросы

1. Почему переговоры зашли в тупик?
2. Сформулируйте цель каждого участника переговоров.
3. Как по-другому могут быть достигнуты цели каждого из участников переговорного процесса?
4. Перечислите варианты решения, учитывающего интересы всех.

## **Задание 3. Ознакомьтесь с ситуациями и ответьте на вопросы.**

### **ПРИБРЕТЕНИЕ ПОДАРКОВ К НОВОГОДНЕМУ ПРАЗДНИКУ**

В четверг вечером председатель профкома должен забрать со склада кондитерской фабрики оплаченную партию новогодних подарков для детей. Праздник запланирован на субботу на 10.00. Руководство фабрики сообщает ему, что заказ может быть выполнен не ранее 14.00 в связи с большим количеством заказов и нехваткой упаковщиц.

Задание:

предложите варианты выхода из сложившейся ситуации.

## **Задание 4. Переделайте письменный текст в устный:**

1. Костюм пришел в гардероб женщины из мужской одежды в двадцатом веке. Вначале это были жакет с длинной юбкой, очень элегантные, лишь отдаленно напоминающие мужской прототип. В 30 – 40 е годы прошлого века появился женский костюм с юбкой, жакет которого выглядел очень мужественно, с

расширенным плечевым поясом и с использованием жестких плечевых накладок. Женские костюмы с брюками в те же годы активно пропагандировали самые стильные и смелые (Дитрих, Шанель), но это воспринималось лишь как экстравагантный эпатаж своенравных звезд. И лишь в конце прошлого века сочли допустимым ношение женщинами брючных костюмов в официальных местах.

2. Водоросли обладают очень ценными свойствами – сужают поры. Именно поэтому они представляют собой идеальное средство для ухода за проблемной кожей. Водоросли усиливают способность кожи удерживать воду, в результате чего она становится более гладкой, приобретая здоровый вид и нежно-розовый оттенок.

Кроме того, водоросли активизируют процесс усвоения целлюлозы, а также способствуют сгоранию жиров и помогают довольно успешно бороться с целлюлитом. Существуют специальные серии лечебной косметики, содержащие морские водоросли, в которые входят кремы для лица, гели для массажа, шампуни, маски, эмульсии и пены для ванн, а также многие другие препараты.

3. Богат археологическими памятниками Данковский район Липецкой области. Здесь, у села Долгое, была обнаружена стоянка, относящаяся к эпохе неолита. Первой находкой оказался большой глиняный сосуд с острым днищем, украшенный сплошными ямками и наполненный многочисленными костями животных, костяными гарпунами, при помощи которых люди ловили рыбу. Долговская неолитическая стоянка оказалась местом долговременного обитания охотников и рыболовов. Наличие черепков глиняной посуды говорит об освоении техники лепки глиняных горшков, которые украшались ямками и оттисками гребенчатого штампа. Кроме керамики в раскопках Долговской стоянки обнаружены многочисленные изделия из кости и рога: орудия труда (шилья, мотыги, кирки, лопатки-копалки), оружие (кинжалы, рогатины, наконечники стрел), украшения (подвески, нашивки на одежду). Очень интересны амулеты, изготовленные из зубов животных, гребенчатые штампы из кусков расколотых клыков кабана и панциря черепахи.

Как известно, в эпоху неолита главенствующая роль в обществе принадлежала женщине. Был период матриархата. В связи с этим очень ценной и интересной находкой явился так называемый «жезл начальницы рода», изготовленный из рога благородного оленя, украшенный геометрическим резным орнаментом. На стоянке обнаружены целые склады кремня, из которого изготавливались различные изделия: кремневые наконечники стрел и дротиков, ножи, скребки, резцы, отбойники. О наличии древнего искусства свидетельствуют находки минеральных красок разных цветов и каменной плитки для их растирания.

### **Задание 5. Переделайте письменный текст в устный:**

1. Товарный знак и знак обслуживания, которыми маркируются производимые товары и оказываемые услуги, являются активным связующим звеном между изготовителем и потребителем, выступая в роли безмолвного продавца. Наряду с отличительной функцией, популярный товарный знак вызывает у потребителей определенное представление о качестве продукции. Одной из важных функций товарного знака является также реклама выпускаемых изделий (отсюда второе название - рекламное обозначение), поскольку завоевавший доверие

потребителей товарный знак способствует продвижению любых товаров, маркированных данным знаком. Известно также, что на мировом рынке цена изделий с товарным знаком в среднем на 15-20% выше, чем анонимных товаров. Наконец, товарный знак служит для защиты выпускаемой продукции на рынке и применяется в борьбе с недобросовестной конкуренцией.

2. Родиной риторики считается Древняя Греция. В V веке до нашей эры в Греции были распространены города-государства, в которых развивалась рабовладельческая демократия. Чтобы привлечь на свою сторону народ (демос), надо было уметь красиво и убедительно излагать свои идеи. Публично решались не только политические вопросы, но и совершался суд. Прокуроров не существовало, и обвинителем мог выступить любой человек; обвиняемый тоже защищался сам, поэтому те, кто обладал даром слова, умел расположить к себе слушателей, оказывался в более выгодном положении. Все это и определило широкое развитие искусства красноречия – риторики.

3. Изучение физических процессов, позволяющих некоторым людям “видеть” окружающий мир с плотно завязанными глазами, началось более ста лет назад. Известные физики Дж.Дж.Томсон, О.Лодж и В. Крукс сделали смелое для своего времени предположение, что редкие маги в ярмарочных балаганах, что удивляют веселящийся народ, не подсматривают сквозь хитро устроенную повязку на глазах, а действительно различают окружающие предметы без помощи глаз. На вопрос, как они это делают, маститые ученые так и не нашли ответа. Не сумели пока на него ответить и современные исследователи в крупных университетах, научно-исследовательских и технологических институтах многих стран. Пока что наиболее ощутимым результатом этих работ стало обозначение загадочного феномена научным термином – экстрасенсорное восприятие. Иначе говоря, распознавание окружающего мира не с помощью пяти известных органов чувств, а посредством неких полей, окружающих человека и составляющих его информационно-энергетическую ауру.

## **20.2 Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования. Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Собеседование по экзаменационным билетам (содержащим два вопроса из списка вопросов подготовки к экзамену).

### **Перечень вопросов к экзамену**

1. Понятие коммуникации. Типы коммуникации.
2. Понятие общения. Признаки общения. Соотношение понятий «коммуникация» и «общение».
3. Функции общения.
4. Виды общения.
5. Социальные и коммуникативные роли.

6. Основные понятия теории спора. Переговоры как один из видов обсуждения противоречий между людьми.
7. Виды споров.
8. Условия эффективного спора
9. Понятие позиции и интереса в переговорном процессе.
10. Виды переговоров. Структура переговорного процесса.
11. Понятие коммуникативной позиции участника переговорного процесса
12. Подготовка к переговорам. Организация переговоров.
13. Деловой стиль оппонента и его учет в переговорном процессе
14. Аргументация и убеждение: соотношение понятий
15. Понятие аргумента. Требования к подбору аргументов. Виды аргументов.
16. Способы аргументации
17. Опровержение Приемы повышения убедительности изложения
18. Вопросы как прием управления поведением оппонента. Ответы на вопросы.
19. Тактические приемы, используемые в ходе переговорного процесса.
20. Полемические уловки
21. Деловое слушание
22. Способы выражения несогласия
23. Приемы построения эффективного отказа
24. Завершение переговоров.
25. Свертывание диалога
26. Анализ результатов переговоров. Типы принимаемых решений Специфика телефонных переговоров
27. Публичная речь в современном мире.
28. Общие требования к публичному выступлению.
29. Виды публичных выступлений, их характеристика.
30. Способы подготовки к публичному выступлению.
31. Обдумывание выступления.
32. Подготовка конспекта выступления.
33. Способы повышения уверенности.
34. Зрительно воспринимаемые элементы публичного выступления (общая характеристика).
35. Требования к внешности оратора.
36. Расположение и движение оратора в аудитории.
37. Взгляд оратора.

38. Жесты выступающего.
39. Голос и интонация оратора.
40. Реакция оратора на неполадки в ходе выступления.
41. Организационный момент в аудитории.
42. Структура публичного выступления.
43. Приёмы привлечения внимания аудитории.
44. Приёмы поддержания внимания аудитории.
45. Донесение главной мысли выступления.
46. Завершение выступления.

### **Требования к выполнению заданий, шкалы и критерии оценивания**

Для оценивания результатов обучения на экзамене используются следующие показатели

	<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценки</b>
1	Отлично	<i>Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки (теоретическими основами дисциплины), способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач.</i>
2	Хорошо	<i>Обучающийся владеет понятийным аппаратом данной области науки (теоретическими основами дисциплины), способен применить их на практике, допускает отдельные ошибки при применении их на практике.</i>
3	Удовлетворительно	Обучающийся владеет частично теоретическими основами дисциплины, фрагментарно способен применять их на практике. Дает неполные ответы на дополнительные вопросы.
4	Неудовлетворительно	Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем (четырем) из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки.

**Описание технологии проведения экзамена:** на экзамене студент получает билет с теоретическими вопросами, лист ответа на КИМ типового образца в соответствии с Положением ВГУ о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования, а также на отдельном листе формата А4 медиатекст, который необходимо редактировать. На подготовку к ответу отводится не более 40 минут. Не допускается прямое или скрытое использование студентом любых стационарных или мобильных электронных устройств, печатных изданий.

При необходимости промежуточная аттестация проводится на портале <https://edu.vsu.ru/> в программе Moodle