

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

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
теоретической и прикладной лингвистики



Шилихина К.М.

21.06.2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.04 Деловое общение и культура речи

Код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом

1. Код и наименование направления подготовки/специальности:

45.03.02 Лингвистика

2. Профиль подготовки/специализация:

Теория и методика преподавания ИЯ и культур,

Теория и практика МКК

Европейские языки и мировая литература

3. Квалификация выпускника: бакалавр

4. Форма обучения: очная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: ТиПЛ

6. Составители программы: Меркулова Инна Александровна, доктор филол.наук, доцент, Стародубцева Юлия Анатольевна, кандидат филологических наук, преподаватель

7. Рекомендована: НМС факультета РГФ 18.06.2021, протокол № 10

8. Учебный год: 2022-2023

Семестр(ы): 2

9. Цели и задачи учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины является формирование коммуникативных норм поведения в обществе, способствующих повышению эффективности профессиональной деятельности и формированию имиджа современного делового человека, обладающего профессиональными навыками и коммуникативной компетенцией.

Задачи учебной дисциплины:

- сформировать у студентов представление об основных видах коммуникации, в частности, деловой и академической;
- обучить студентов осознанному свободному, творческому, эффективному использованию языковых средств в устной и письменной речи на государственном языке;
- обучить студентов поиску необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке;
- обучить технике активного слушания, правилам делового этикета, навыкам публичного выступления и деловой переписки;
- развить способности и навыки творческого подхода к разработке стратегии и тактики коммуникационных проектов и программ, к выявлению проблемных видов делового общения, анализу и интерпретации тенденций, ведущих к разрушению взаимопонимания, применению адекватных коммуникативных приемов и методов;

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: (обязательная часть или часть, формируемая участниками образовательных отношений (вариативная) блока Б1, к которой относится дисциплина; требования к входным знаниям, умениям и навыкам; дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей))

Логическая и содержательно-методическая взаимосвязь с другими дисциплинами основана на принципах непрерывности и преемственности образования, отражает последовательность прохождения взаимосвязанных этапов профессионального становления личности. Дисциплина относится к обязательной части блока Б1. Для изучения дисциплины необходимы знания, умения и компетенции, сформированные в средней общеобразовательной школе и формируемые у обучающихся в вузе в процессе освоения других лингвистических дисциплин

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(ы)	УК-4.2	Использует информационно - коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативн	Знать: содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса, условия эффективного речевого воздействия; значение организационных коммуникаций в функционировании организации; этические нормы и принципы делового взаимодействия. Уметь: применять техники эффективной

	х) языке(ах)		ых задач на государственном языке	деловой коммуникации при контакте с деловым партнером; методами формирования и поддержания этичного климата в организации, навыками этикета делового общения. Владеть: навыками применения техник эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером
		УК- 4.3.	Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции и на государственном языке	Знать: Основные нормы государственного языка РФ; Уметь: - воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию на русском языке; - эффективно использовать речевые стратегии, тактики и приемы эффективного речевого воздействия в области деловой коммуникации. - грамотно писать и говорить в соответствии с нормами русского литературного языка и этическими требованиями; - создавать и редактировать тексты официально-делового стиля. Владеть: - устными и письменными нормами современного русского языка; - основными правилами эффективного делового общения; - правилами создания и редактирования деловых текстов.
		УК-4.4	Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке	Знать: теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; особенности современного информационного поля делового общения. Уметь: определять стиль общения, уровень коммуникативных и организаторских способностей, выявлять барьеры общения. Владеть: ключевыми понятиями: общение, коммуникация, коммуникативная компетентность.

		УК-4.6	Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения	<p>Знать: особенности современного информационного поля делового общения; условия эффективного речевого воздействия, вербальные и невербальные средства коммуникации; этические нормы и принципы делового взаимодействия.</p> <p>Уметь: применять способы передачи и приема информации, анализировать коммуникационные процессы в организации; организовать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации</p> <p>Владеть: коммуникативными навыками взаимодействия в деловой беседе, навыками ведения совещания, навыками публичного выступления, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения устной и письменной речи.</p>
--	--	---------------	--	---

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.(в соответствии с учебным планом) — 2 з.е/72 часа.

Форма промежуточной аттестации (зачет/экзамен) зачет

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	Всего	По семестрам		
		1 семестр	№ семестра	...
Контактная работа				
в том числе:	лекции	18		
	практические	18		
	лабораторные			
	курсовая работа			
	<i>др. виды(при наличии)</i>			
Самостоятельная работа	36			
Промежуточная аттестация (для экзамена)				
Итого:		72		

13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса,

			ЭУМК *
1. Лекции			
1.1.	Современный литературный язык как основа профессиональной коммуникации	Сведения о современном русском литературном языке как основе культуры деловой речи. Язык и речь. Нормы литературного языка как основа профессиональной речи. Понятие культуры речи.	
1.2	Введение в теорию делового общения	Общение и коммуникация. Цели, функции, механизмы общения. Стили общения. Деловое и бытовое общение. Устная и письменная форма делового общения. Иерархия и партнерство в деловом общении. Основные характеристики делового общения. Общие и частные требования к деловому общению. Внутреннее и внешнее деловое общение.	
1.3	Функциональные стили, используемые в деловой коммуникации	Стилистическая дифференциация русского языка. Свойства официально-делового стиля. Разновидности официально-делового стиля. Свойства научного стиля. Другие книжные стили. Особенности разговорной речи.	
1.4	Формы деловой коммуникации: деловая беседа, деловая переписка.	Беседа как форма делового общения. Виды деловых бесед. Проведение беседы. Культура оформления документов в деловом общении. Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю. Технические средства деловой коммуникации. Культура телефонного разговора в деловом общении. Правила ведения беседы по телефону.	
1.5	Коммуникативные стратегии и тактики в деловом общении	Коммуникативная манипуляция и постулаты успешной коммуникации. Понятие о коммуникативных стратегиях и тактиках. Стратегия убеждения. Стратегия внушения. Стратегии принуждения, дискредитации и обмана. Тактика сопоставления. Тактика косвенного воздействия. Комплимент как эффективный коммуникативный ход. Критика как опасный коммуникативный ход.	
1.6	Мастерство публичного выступления.	Содержание понятия «публичное выступление». Виды публичных выступлений в зависимости от целевой установки. Основы ораторского искусства. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, подбор материала. Презентация. Особенности дистанционного выступления.	
1.7	Устная деловая коммуникация. Переговоры.	Переговоры как жанр деловой коммуникации. Подготовка к переговорам. Жесткий, мягкий и конструктивный стили переговоров. Интеллектуальные уловки на переговорах. Психологические уловки на переговорах. Ведение переговоров в специальных условиях. Методика анализа переговоров.	
1.8	Полемика и конфликт в деловой коммуникации	Полемика. Основные разновидности полемического общения. Понятие конфликта. Виды конфликтов. Стратегии и тактики поведения в конфликте. Пути преодоления конфликта.	
1.9	Национальные особенности делового общения. Речевой этикет.	Типы деловых культур. Национальная специфика делового общения представителей разных стран.	
2. Практические занятия			
2.1	Современный литературный язык как основа профессиональной коммуникации	Сведения о современном русском литературном языке как основе культуры деловой речи. Язык и речь. Нормы литературного языка как основа профессиональной речи. Понятие культуры речи.	

2.2	Общая характеристика делового общения	Иерархия и партнерство в деловом общении. Основные характеристики делового общения. Общие и частные требования к деловому общению. Внутреннее и внешнее деловое общение.	
2.3	Стилистическая дифференциация русского языка	Функциональные стили, используемые в деловой коммуникации. Свойства официально-делового стиля. Разновидности официально-делового стиля.	
2.4	Формы деловой коммуникации	Беседа как форма делового общения. Виды деловых бесед. Проведение беседы. Письменная деловая коммуникация: служебные документы. Культура оформления документов в деловом общении. Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю. Технические средства деловой коммуникации. Культура телефонного разговора в деловом общении. Правила ведения беседы по телефону.	
2.5	Коммуникативные стратегии и тактики в деловом общении	Коммуникативная манипуляция и постулаты успешной коммуникации. Понятие о коммуникативных стратегиях и тактиках. Стратегия убеждения. Стратегия внушения. Стратегии принуждения, дискредитации и обмана. Коммуникативные тактики в деловом общении. Тактика сопоставления. Тактика косвенного воздействия. Compliment как эффективный коммуникативный ход. Критика как опасный коммуникативный ход.	
2.6	Мастерство публичного выступления	Содержание понятия «публичное выступление». Виды публичных выступлений в зависимости от целевой установки. Основы ораторского искусства. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, подбор материала. Подготовка презентации. Основные требования к презентации. Особенности дистанционного выступления.	
2.7	Устная деловая коммуникация	Особенности устной деловой коммуникации. Виды устной деловой коммуникации. Переговоры как жанр деловой коммуникации. Подготовка к переговорам. Жесткий, мягкий и конструктивный стили переговоров. Интеллектуальные уловки на переговорах. Психологические уловки на переговорах. Ведение переговоров в специальных условиях. Методика анализа переговоров.	
2.8	Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации.	Понятие конфликта. Виды конфликтов. Стратегии и тактики поведения в конфликте. Пути преодоления конфликта.	
2.9	Национальная специфика делового общения представителей разных стран	Типы деловых культур. Национальная специфика делового общения представителей разных стран. Особенности делового этикета в разных культурах.	

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1	Современный литературный язык как основа профессиональной коммуникации	2	2		4	8
2	Введение в теорию делового общения	2	2		2	6
3	Функциональные стили,	2	2		4	8

	используемые в деловой коммуникации					
4	Формы деловой коммуникации: деловая беседа, деловая переписка.	2	2		4	8
5	Коммуникативные стратегии и тактики в деловом общении	2	2		6	10
6	Мастерство публичного выступления.	2	2		4	8
7	Устная деловая коммуникация. переговоры.	2	2		4	8
8	Полемика и конфликт в деловой коммуникации	2	2		4	8
9	Национальные особенности делового общения. Речевой этикет.	2	2		4	8
	Итого:	18	18		36	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

(рекомендации обучающимся по освоению дисциплины: указание наиболее сложных разделов, работа с конспектами лекций, презентационным материалом, рекомендации по выполнению курсовой работы, по организации самостоятельной работы по дисциплине и др.)

Деловое общение как наука сложилось к середине XX века в русле философско-этического и психологического знания. Изучение теории и практики делового общения необходимо начать с рассмотрения понятия «общение», поэтому в теме «Общение и коммуникация» детально рассматривается общение как особая форма жизнедеятельности человека и социально-психологический феномен.

Необходимо тщательно рассмотреть различные классификации стилей общения, уяснить их основные характеристики, целевую направленность, проявления. Выявите предпосылки возникновения барьеров общения, изучите виды барьеров.

Выполняя практические задания, обучающийся сможет определить свой стиль общения, а также коммуникативные и организаторские способности.

Организация деятельности студента по видам учебных занятий по дисциплине включает в себя: лекции, практические задания и упражнения, деловые игры, кейс-задания, работу с литературой, презентации.

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:

№ п/п	Источник
1	Боженкова Р. К. Русский язык и культура речи : учебник / Р. К. Боженкова, Н. А. Боженкова, В. М. Шаклеин. – 4-е изд., стереотип. – Москва : ФЛИНТА, 2016. – 607 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83539 (дата обращения: 20.01.2021).
2	Ефремов, Валерий Анатольевич. Деловая риторика. Культура речи и деловое общение : [учебник для студентов, обучающихся по направлениям "Государственное и муниципальное управление", "Управление персоналом", "Психология", "Экономика"] / В.А. Ефремов, Л.А. Пиотровская, И.Н. Левина ; под ред. В.А. Ефремова, В.Д. Черняк. — Москва : КноРус, 2020. — 216, [1]
3	Рудакова, Александра Владимировна. Деловое общение и культура речи :

	учебно-методическое пособие / А. В. Рудакова, Н. А. Козельская .— Воронеж : РИТМ, 2020
4	Деловое общение и культура речи [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Воронеж. гос. ун-т ; сост.: Л. И. Кондратенко .— Электрон. текстовые дан. — Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2021 .— Загл. с титул. экрана .— Свободный доступ из интрасети ВГУ .— Текстовый файл .— <URL:http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m21-16.pdf>.
5	Деловое общение и русский язык [Электронный ресурс] : учебное пособие : [для направления 50.03.01 - Искусства и гуманитарные науки] / Воронеж. гос. ун-т ; сост. Л. В. Рыбачева .— Электрон. текстовые дан. — Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2020 .— Загл. с титул. экрана .— Свободный доступ из интрасети ВГУ .— Текстовый файл .— <URL:http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m20-131.pdf>.
6	Штрекер Н. Ю. Русский язык и культура речи: учебное пособие для студентов вузов / Н. Ю. Штрекер. – Москва : Юнити, 2015. – 351 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446436 (дата обращения: 20.01.2021).

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
1.	Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Чернышова Л.И., ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ: учебник для бакалавров / Под редакцией доцента Л.И. Чернышовой. — М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. — 338 с.
2.	Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата : [учебник для студентов вузов, всех направлений и специальностей] / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова ; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – Москва : Юрайт, 2016. – 326 с.
3.	Ефремов, Валерий Анатольевич. Деловая риторика. Культура речи и деловое общение : [учебник для студентов, обучающихся по направлениям "Государственное и муниципальное управление", "Управление персоналом", "Психология", "Экономика"] / В.А. Ефремов, Л.А. Пиотровская, И.Н. Левина ; под ред. В.А. Ефремова, В.Д. Черняк. – Москва : КноРус, 2020. – 216 с.
4.	Деловая этика : учебник и практикум для академического бакалавриата / В.А. Спивак. – М. : Издательство Юрайт, 2016. – 522 с.
5.	Деловое общение и культура речи : учебно-методическое пособие / сост. Л. И. Кондратенко ; Воронежский государственный университет. – Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2021. – 91 с.
6.	Деловое общение и русский язык : учеб.пособ. / сост. Л.В. Рыбачева ; Воронежский государственный университет. – Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2020. – 65 с.
7.	Стернин И.А. Введение в речевое воздействие / И.А. Стернин. – Воронеж, 2001. – 252 с.

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

№ п/п	Ресурс
1.	Сайт www.ritorika.spb.ru
2.	Информационно-правовой портал «Гарант». – Режим доступа:

	http://www.garant.ru/
3.	Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа: http://www.consultant.ru/
4.	Стернин И.А. Практическая риторика в объяснениях и упражнениях для тех, кто хочет научиться говорить. - Воронеж: «Истоки», 2011. -С.9–85 http://www.sterninia.ru/files/757/4_Izbrannye_nauchnye_publicacii/Rechevoe_ozdejstvie/Prakticheskaja%20 ritorika.pdf
5.	www.elibrary.ru – Научная электронная библиотека

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

№ п/п	Источник
1.	Казакова О.А. К14 Деловая коммуникация: учебное пособие / О.А. Казакова, А.Н. Серебренникова, Е.М. Филиппова; Томский политехнический университет. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – 132 с.
2.	Павлова Л. Г. Актуальные проблемы культуры деловой коммуникации: Статья / Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 11 с. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=561316
3.	Чудинов А. П., Нахимова Е. А. Деловое общение: практикум : учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальностям «Реклама и связи с общественностью», «Социальная работа», «Социальная педагогика», «Психология», «Международные отношения» / Урал. гос. пед. ун-т. — Екатеринбург, 2012. — 151 с.

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

При реализации дисциплины используются следующие технологии:

1. Стандартные методы обучения:

лекции;

практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, раскрываемые в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;

письменные или устные домашние задания;

реферат;

консультации преподавателей;

тестирование;

самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше письменных или устных заданий, работа с литературой.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

собеседование (коллоквиум);

анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода;

обсуждение подготовленных студентами рефератов.

При реализации дисциплины могут применяться дистанционные образовательные технологии в части освоения материала, проведения текущей аттестации, самостоятельной работы по дисциплине или отдельным ее разделам и т.д.

Также используется следующее программное обеспечение:

1. Неисключительные права на ПО Dr. Web Enterprise Security Suite
Комплексная защита Dr. Web Desktop Security Suite.
2. Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах Антиплагиат.ВУЗ
3. Программное обеспечение Microsoft Windows

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

В аудиториях, используемых в образовательном процессе, используются современные мультимедийные системы, позволяющие вести эффективную образовательную деятельность, установлены проекторы и презентационные экраны. Для проведения занятий используется компьютерный класс со стандартным набором лицензионного программного обеспечения и доступом в Интернет, комплекс специальных лицензированных программ. Материально-техническая база обеспечивает проведение всех видов лекционных, практических занятий, а также научно-исследовательской и самостоятельной работы студентов, предусмотренных учебным планом и конкретной учебной дисциплиной.

84	Учебная аудитория	Интерактивная доска, мультимедиа-проектор, экран, маркерная доска, компьютер с выходом в интернет
91	Учебная аудитория	Возможно использование переносного оборудования (ноутбуки, мультимедиа-проекторы, экран)
72	Учебная аудитория	Мультимедиа-проектор, экран, маркерная доска, компьютер с выходом в интернет
49	Лекционная аудитория	Телевизор LCD, мультимедиа-проектор, экран, маркерная доска, компьютер с выходом в интернет

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	Современный литературный язык как основа профессиональной коммуникации	УК-4	УК-4.2 УК-4.3	<i>Устный опрос</i>
2	Введение в теорию делового общения	УК-4	УК-4.4. УК-4.6	<i>Устный опрос, практические задания</i>
3	Функциональные стили, используемые в деловой коммуникации	УК-4	УК-4.2 УК-4.4. УК-4.6	<i>Устный опрос, практические задания</i>
4	Формы деловой коммуникации: деловая беседа, деловая переписка.	УК-4	УК-4.6	<i>Деловая игра</i>
5	Коммуникативные стратегии и тактики в деловом общении	УК-4	УК-4.4. УК-4.6	<i>Кейс-задание, тест</i>
6	Мастерство	УК-4	УК-4.2	<i>Презентация</i>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
	публичного выступления.		УК-4.3.	
7	Устная деловая коммуникация. переговоры.	УК-4	УК-4.2 УК-4.4.	<i>Практические задания</i>
8	Полемика и конфликт в деловой коммуникации	УК-4	УК-4.2 УК-4.4. УК-4.6	<i>Практические задания</i>
9	Национальные особенности делового общения. Речевой этикет.	УК-4	УК-4.2 УК-4.4. УК-4.6	Тест
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет				<i>Перечень вопросов</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:

Устный опрос – метод получения первичной информации об уровне знаний студента по тому или иному изученному разделу. Опрос проводится на практическом занятии и служит средством оценки уровня знаний студентов как составляющей формируемой компетенции. В ходе опроса преподаватель задаёт вопросы студентам и по полученным ответам составляет мнение об уровне усвоения научной информации. Допускается разбивка вопроса на части, приветствуются дополнения и замечания студентов по ответам всех участников опроса.

Так, например, к теме 9 возможны следующие вопросы:

1. Какое значение, на Ваш взгляд, имеют межкультурные различия в деловой коммуникации?
2. В чем прослеживается взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры?
3. В чем заключаются особенности делового общения с иностранными партнерами?
4. Охарактеризуйте основные модели культурной и межкультурной коммуникации.
5. Как влияют особенности национального этикета на результативность делового общения? Приведите примеры.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания):

Для оценивания устного ответа используется 2-балльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
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	<i>Повышенный уровень</i>	<i>Зачтено</i>

решения практических задач.		
Обучающийся владеет понятийным аппаратом данной области науки (теоретическими основами дисциплины), способен иллюстрировать ответ примерами, но допускает ошибки при применении теоретических знаний для решения практических задач.	<i>Базовый уровень</i>	<i>Зачтено</i>
Обучающийся владеет частично теоретическими основами дисциплины, фрагментарно способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, не умеет применять теоретические знания для решения практических задач.	<i>Пороговый уровень</i>	<i>Зачтено</i>
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым четырем из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки.	–	Не зачтено

Кейс-задания. Анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода. Изложение собственных суждений по конкретной ситуации. Анализ и сопоставление различных путей решения проблемы. Аргументация собственной точки зрения по проблеме, привлечение примеров, личного опыта.

Пример кейс-задания:

Задание 1. Вам представлены мини-ситуации.

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин.

Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете.

Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.

Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что Вами было высказано

Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.

Было высказано несколько положений, и Вы хотите привлечь к ним внимание.

Партнер не согласился с частью из сказанного Вами, и Вы хотите уточнить причину этого неприятия.

Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно.

Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.

Задание 2. Изменяя эмоциональную окраску слов, вы сможете контролировать свои эмоции в деловом взаимодействии. Кроме того, вы поможете и вашему партнеру быть более стрессоустойчивым и эмоционально сдержанным. Научитесь заменять «разрушительные» слова на более «спокойные» выражения: *должен, необходимо, страшно, неудача, растерянный, провал, нужно, ужасно.*

Задание 3. Составьте импровизацию – законченный логически фрагмент выступления (не более двух минут), куда органической частью включить предлагаемый

материал (один из них).

А. Провал – это возможность начать снова, но более эффективно. Успех – это когда получаешь то, что хочешь. Счастье – это когда то, что ты получаешь, тебе нравится. Я не знаю ключа к успеху, но ключ к провалу заключается в попытке доставить удовольствие всем. (Генри Форд)

Б. Единственные настоящие поэты нашего времени служат в рекламных агентствах. (Тенниси Уильямс)

В. Тише едешь – дальше будешь.

Г. Желаящего судьба ведет, а не желаящего – тащит.

Д. Если единственный инструмент, которым вы располагаете, - это молоток, то многое вокруг покажется вам гвоздями. (Марк Твен)

Е. Большая удача вызывает много мелких неприятностей (японская пословица).

Ж. Не плыви по течению, не плыви против течения – плыви поперек течения, если хочешь достигнуть противоположного берега (китайская мудрость).

З. В кабинете врача:

- Больной! Вам несказанно повезло! У вас такая редкая и неизлечимая болезнь, от которой умирают девять больных из десяти! Но у меня от этой болезни уже умерли девять пациентов, вы – десятый.

Задание 4. Предложите вариант вступления (зачин и введение в тему), которые мог бы использовать востребованный переводчик, если бы его попросили провести беседу на тему: «Как добиться успеха в карьере переводчика». Выступить предлагается перед:

а) уставшими студентами в конце занятий;

б) сотрудниками переводческой фирмы, успехи которой в сфере предоставления услуг перевода оставляют желать лучшего.

Задание 5. Подготовьте дискуссию по одной из данных тем или предложите свою:

1. Реклама: наука или искусство.
2. Женщина и карьера: «за» и «против».
3. Талант: счастье или проблема.
4. Феминизм и современное общество.

20.1.2 Описание технологии проведения

При выполнении кейс-задания обучающемуся рекомендуется придерживаться следующего плана:

1. Ознакомьтесь с содержанием кейса, чтобы составить о нем общее представление.
2. Подберите основные теоретические концепции и подходы из соответствующих разделов учебной дисциплины, которые предстоит использовать при анализе кейса.
3. Внимательно изучите вопросы к кейсу, выявите ключевые проблемы.
4. Определите, какие из представленных данных важны для выполнения кейса.
5. Войдите в ситуационный контекст кейса, определите, кто его главные действующие лица.
6. Отберите информацию, необходимую для анализа, подумайте, какие трудности могут возникнуть при решении задачи.

20.1.3 Требования к выполнению заданий (шкалы и критерии оценивания)

Критериями оценки выполненного кейс-задания являются:

1. Научно-теоретический уровень выполнения кейс-задания и выступления.
2. Полнота решения кейса.

3. Степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению. Доказательность и убедительность.

4. Форма изложения материала (свободная; своими словами; грамотность устной речи) и качество презентации.

Оценка за кейс-задание выставляется по четырёхбалльной шкале.

«Отлично» – кейс-задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, обучающийся приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему и причины ее возникновения.

«Хорошо» – кейс-задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента обучающийся не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания плохо структурирована.

«Удовлетворительно» – кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента. Обучающийся испытывает трудности в раскрытии решений, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы необоснованные, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов. Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована.

«Неудовлетворительно» – кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализ кейса, изложение не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.

Ролевая игра – это интерактивный метод, который позволяет обучаться на собственном опыте путем специально организованного и регулируемого “проживания” жизненной и профессиональной ситуации.

Пример ролевой игры:

На работу в фирму приняли нового переводчика. Но вот беда – он то одно забудет сделать, то другое перепутает, то опоздает. Оплата труда фиксированная – 50 000 рублей, рабочий день нормированный. Беседы про недопущение опозданий с ним проводились.

Директор фирмы легко может его уволить, но он хороший специалист. Подобный опыт был и с предыдущим человеком, ранее работавшим на этом месте, который также страдал подобным «недугом».

Платить больше фирма не имеет возможности, да и сотрудник не высказывает претензий по этому поводу. Знакомые владельцы других фирм говорят, что причина в том, что переводчики – люди творческие, поэтому приходится терпеть их выходки.

Фирма небольшая 7 человек из них директор – владелец компании. Основное направление – переводы научных текстов. Атмосфера в коллективе комфортная. Если в течение дня директор видит, что работа у переводчика сделана, то всегда его отпускает домой, но настаивает на приходе на работу вовремя.

Постройте такую систему деловой коммуникации, чтобы заставить этого специалиста четко и правильно выполнять все задания руководства?

Игровые ситуации для обсуждения в группе. Примеры игровых ситуаций:

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу переводчиком в частную языковую школу.
2. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу переводчиком на крупный завод.
3. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.
4. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.
5. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.

Критерии оценивания	Оценка
Оценку «отлично» рекомендуется выставлять, если обучающиеся в полном объеме усвоили программный материал, принимали активное участие в ролевой игре, соблюдали регламент выступления, правильно выявили, исчерпывающе раскрыли проблему, заложенную в спорной ситуации, выработали точное, обоснованное решение спорного вопроса, а также правильно и полно оформили процессуальную документацию.	Отлично
Оценку «хорошо» рекомендуется выставлять, если обучающиеся правильно, по существу и последовательно изложили в выступлении этапы ролевой игры, усвоили основные умения и навыки, не допустили существенных ошибок и неточностей.	Хорошо
Оценку «удовлетворительно» рекомендуется выставлять, если обучающиеся не проявили достаточной активности при выступлении и содержание спорной ситуации изложили поверхностно, без должного обоснования, допустили неточности и ошибки, недостаточно правильно оформили процессуальную документацию, нарушили последовательность в изложении материала, а также регламент выступления. Допускает некоторые речевые ошибки.	Удовлетворительно
Оценку «неудовлетворительно» рекомендуется выставлять, если обучающиеся при выступлении допустили существенные ошибки, не смогли правильно обосновать проблему, заложенную в спорной ситуации, выработать окончательное решение, не соблюдали регламент выступления или отказались принимать участие. Допускает грубые ошибки в речи.	Неудовлетворительно

Тест как оценочное средство представляет собой систему стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Использование данного оценочного средства предполагает реализацию важнейшей дидактической задачи – уяснение и закрепление знаний и навыков по предмету, акцентирование внимания студенческой аудитории на ключевых, программных позициях курса, а также проверку знаний текстов. Именно данный вид оценочного средства позволяет оперативно проверить качество знаний студенческой аудитории и автоматически обработать результаты с заранее заданными параметрами. Для успешного прохождения теста на знание учебного материала студент должен ознакомиться с первоисточниками, материалами лекций и практических занятий, уяснить

факты, осознать особенности медицинского дискурса и жанров профессиональной коммуникации, знать терминологический аппарат изучаемой дисциплины, уметь применять данную терминологию при анализе речевой ситуации и речевых фактов.

Тестовая система предусматривает вопросы / задания, на которые слушатель должен дать один или несколько вариантов правильного ответа из предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность. Нередко в вопросе уже содержится смысловая подсказка, что правильным является только один ответ, поэтому при его нахождении продолжать дальнейшие поиски уже не требуется. Тестовые задания группируются по темам учебной дисциплины и опираются на материалы лекций и практических работ. Подборка вопросов для тестирования осуществляется на основе изученного теоретического материала.

Тестовые задания группируются по темам учебной дисциплины и опираются на материалы лекций и практических работ. Подборка вопросов для тестирования осуществляется на основе изученного теоретического материала.

Примерный вариант теста

1. Общение представляет собой:
 - а) особую форму проявления активности субъекта;
 - б) особый вид реальности межличностных отношений;
 - в) форма совместной деятельности людей;
 - г) нет верного варианта.

2. Установите соответствие между понятиями:

1. ___; 2. ___; 3. ___.

1. Общение	а) цель и результат процесса овладения личностью знаниями в определенной области и способность обмена ими во взаимодействии, обеспечивающие субъекту эффективность общения.
2. Коммуникация	б) сложный многоплановый процесс становления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.
3. Коммуникативная компетентность	в) сообщение информации одним лицом другому лицу или ряду лиц.

3. Человеческая потребность в понимании, сочувствии, сопереживании наиболее полно удовлетворяется в:

- а) манипулятивном общении;
- б) ритуальном общении;
- в) гуманистическом общении;
- г) нет верного варианта.

4. Найдите неверное утверждение:

- а) функциональный стиль — это разновидность литературного языка, выполняющая определенную функцию в общении;
- б) каждый функциональный стиль характеризуется определенными условиями общения;

в) лексические средства языка строго закреплены за определенным функциональным стилем;

г) функциональные стили различаются и с точки зрения образности, эмоциональности.

5. В русском языке различаются шесть основных функциональных стилей:

а) книжный, разговорный, литературный, канцелярский, научный, юридический;

б) высокий, низкий, полный, нейтральный, разговорный, письменный;

в) литературный, нелитературный, просторечный, канцелярский, газетный, жаргонный;

г) разговорный, научный, официально-деловой, публицистический, художественный; церковно-религиозный.

6. Цель научного стиля – это

а) убеждение адресата в чем-либо;

б) сообщение точных фактов;

в) общение;

г) все вышеперечисленное.

7. Укажите основные черты научного стиля:

а) стандартизованность;

б) экспрессивность;

в) сухость;

г) точность.

8. Признаком официально-делового стиля является:

а) стандартизованность;

б) эмоциональность;

в) общая тематика;

г) субъективность.

9. В официально-деловом стиле реализуются функции:

а) волюнтаривная;

б) эмотивная;

в) информативная;

г) воздействующая.

10. В официально-деловом стиле принято различать подстили:

а) канцелярский, юридический, дипломатический;

б) информационный, деловой, официальный;

в) общественно-политический, юридический, технический;

г) регламентирующий, протокольный, дипломатический.

11. К деловым беседам можно отнести:

а) разговор в поезде между пассажирами;

б) беседу при приеме на работу;

в) разговор между супругами;

г) беседу между покупателями в торговом центре.

12. Укажите функцию деловой беседы:

а) контроль и координация уже начатых деловых мероприятий;

б) совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;

в) все, перечисленное в а) и б);

г) нет верного варианта.

13. Публичное выступление строится по принципу:

а) краткости;

б) гуманности;

в) оптимизма;

г) понятности.

14. Принцип результативности публичного выступления заключается в том, что:

а) итогом публичного выступления должен быть достижимый результат: принятие документа, какое-либо действие и пр.

б) выступление должно содержать некоторый предлагаемый слушателям вывод, призыв к действию, рекомендации;

в) выступающий должен установить контакт с аудиторией;

г) нет верного варианта.

15. Суть требования непротиворечивости изложения в том, что:

а) определяемое и определяющее понятия должны быть равны по объему;

б) утверждая что-либо о каком-то явлении для какого-то момента времени в каком-то отношении, нельзя это же отрицать;

в) логическую связь мыслей, когда одна мысль подготавливает другую;

г) нет верного варианта.

16. Целью деловых переговоров может быть:

а) решение ситуационных вопросов;

б) доведения до подчиненных распоряжений вышестоящих органов для их оперативного исполнения;

в) продление действующего договора;

г) организация корпоративной вечеринки.

17. Уловки-манипуляции применяются в стратегии:

а) жесткого прессинга;

б) взаимных компромиссов;

в) нечестной игры;

г) все перечисленное в а), б) и в).

18. Суть асимметричного решения, принятого в деловых переговорах заключается в том, что:

а) уступки одной стороны значительно превышают уступки другой;

б) решение устраивает только одну из сторон;

в) решение не устраивает ни одну из сторон;

г) нет верного варианта.

19. Определите, какие из видов речи используются в деловом общении:

а) дактильная;

б) жестовая;

в) письменная;

г) все виды речи активно используются в деловом общении.

20. Богатство речи определяется следующими критериями:

- а) соответствие речи нормам литературного языка;
- б) доступность и понятность речи;
- в) наличием в речи словесного разнообразия;
- г) использованием в речи большого количества заимствованных слов.

21. Определите, какой из типов речевой культуры является предметом обучения в деловом общении:

- а) среднелитературный;
- б) элитарный;
- в) профессионально-ограниченный;
- г) нет верного варианта.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Критерии и шкала оценивания сформированности компетенций				
Оценка	Неудовлетворительно «2»	Удовлетворительно «3»	Хорошо «4»	Отлично «5»
Зачет	Незачтено	Зачтено		
Уровень сформированности компетенции	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий
Процент правильных ответов	54 – 0	64 – 55	79 – 65	100 – 80

Реферат - это краткое сообщение по определенной теме, где собрана информация по одному или нескольким источникам. Это вид научно-исследовательской работы, позволяющий оценить умение подбирать нужную информацию, анализировать ее и кратко излагать результаты анализа. Написание реферата чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные понятия, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать опыт соответствующими примерами. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме.

Примерная тематика рефератов:

1. Барьеры и ошибки в коммуникации: их причины и пути преодоления.
2. Деловая переписка с иностранными фирмами.
3. Деловая презентация (приветствия, представления, визитные карточки).
4. Деловое общение, его особенности, формы и функции.
5. Имидж делового человека.
6. Искусство деловых подарков и сувениров.
7. Обратная связь и её значение при общении.
8. Одежда и манеры делового человека.
9. Особенности и правила деловой коммуникации по телефону.
10. Речевой этикет в деловой коммуникации.
11. Современный руководитель и его профессионально значимые личностные качества.
12. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
13. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.

14. Как избежать коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии?
15. Формулы речевого этикета в различных культурах: сравнительный анализ.
16. Заговори, чтобы я тебя увидел (Сократ)
17. Для познания нравов какого ни есть народа старайся прежде всего изучить его язык (Пифагор)
18. Наш язык – это важнейшая часть нашего общего поведения в жизни (Д.С. Лихачёв)
19. Невербальные средства общения.
20. Речевой этикет в историческом и этнокультурном аспекте.
21. Особенности этикета делового общения.
22. Особенности русского речевого этикета.
23. Речевая культура молодежи.
24. Проявление русского менталитета в пословицах и поговорках.
25. Понятие «речевой агрессии» и «речевой манипуляции» в СМИ.
26. Умение слушать как путь к профессиональному успеху.
27. Имидж современного делового человека: язык, речь, манера общения.

Оценивание реферата

На написание реферата отводится 4 недели. Реферат пишется во внеаудиторное время. Студент выбирает тему из предложенных либо формулирует самостоятельно (при условии согласования с преподавателем).

Критерии оценки реферата	Эталон	Балльная шкала оценки
Содержание работы	Реферат соответствует теме; выявляет умение студента работать с научными источниками, критически анализировать их результаты	2
Структурированность и логичность	Изложение связное, логичное, аргументированное; выделены введение, основная часть, заключение и найдено оптимальное соотношение между ними	2
Самостоятельность работы	Работа отличается самостоятельностью оценок и суждений, определённостью авторской позиции	2
Культура речи	Соблюдены лексические, грамматические и стилистические нормы литературного языка, правила русской орфографии и пунктуации	2
Оформление	Работа содержит ссылки на использованную научную и справочную литературу; работа оформлена в соответствии с предъявляемыми требованиями	2

За реферат ставится оценка «зачтено», если сумма баллов 7 и выше

20.2 Промежуточная аттестация

Форма промежуточной аттестации – зачёт. Зачет проводится на последнем в семестре занятии. Зачет может быть поставлен по итогам текущей успеваемости.

Оценка «Зачтено» ставится в случае, если теоретическое содержание дисциплины освоено полностью или с незначительными пробелами, практические умения и навыки сформированы в достаточной степени, не менее 70% предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены верно, все тесты написаны с оценкой «отлично».

Вопросы к зачету

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
4. Основные тактики общения.
5. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
6. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
7. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
8. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
9. Вербальные средства делового общения.
10. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.
11. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.
12. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
13. Правила и приемы эффективного телефонного общения.
14. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
15. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
16. Организация и проведение делового совещания.
17. Способы нейтрализации блокирующих ситуаций в ходе совещания.
18. Презентация как форма деловой коммуникации.
19. Самопрезентация в деловых контактах.
20. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
21. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
22. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
23. Основные требования к оформлению делового письма.
24. Основные виды официальных деловых писем.
25. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
26. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
27. Этические основы деловых коммуникаций.
28. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
29. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
30. Условия эффективного речевого воздействия.
31. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
32. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
33. Коммуникативные качества речи.
34. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.

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 выполнения

практикоориентированных заданий, указанных выше. Критерии оценивания приведены выше.

Оценка на зачете складывается из работы в семестре (30%), оценки за реферат (20%), оценки текущего контроля успеваемости (2 теста) (20%) и оценки за ответ на один из теоретических вопросов (30%). При оценивании используются качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены выше.