

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

УТВЕРЖДАЮ
И.о. заведующего кафедрой
общего языкознания и стилистики
М.Я. Розенфельд



16.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.09 Эффективная коммуникация в профессиональной деятельности

- 1. Шифр и наименование направления подготовки:** 45.04.01 Филология
- 2. Программа подготовки:** Русская литература и русский язык в культурологическом и педагогическом аспектах
- 3. Квалификация (степень) выпускника:** магистр
- 4. Форма образования:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** общего языкознания и стилистики
- 6. Составители программы:** Саломатина Мария Сергеевна, канд. филол. наук, доцент
- 7. Рекомендована:** НМС филологического факультета ВГУ, протокол №8 от 16.06.2023
- 8. Учебный год:** 2024/2025 **Семестр:** 3

9. Цель и задачи дисциплины:

Цель учебной дисциплины – ознакомление студентов с базовыми положениями теории профессиональной коммуникации.

Задачи учебной дисциплины:

- ознакомление студентов с правилами эффективного письменного и устного делового общения в профессиональной сфере, в т.ч. с правилами бесконфликтного общения;
- ознакомление студентов с приемами эффективного делового общения в профессиональной сфере;
- ознакомление студентов с эффективными речевыми стратегиями и тактиками;
- ознакомление студентов с правилами эффективного публичного выступления в профессиональной сфере.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина «Эффективная коммуникация в профессиональной деятельности» относится к обязательной части Б1.

Дисциплина опирается на лингвистические знания и знания в области русского языка, полученные студентами в период обучения в вузе. Студенты должны владеть данными знаниями как минимум на удовлетворительном уровне.

Учебная дисциплина связана с дисциплинами: «Теория и практика аргументации».

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	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.2	Владеет культурой письменного и устного оформления профессионально ориентированного научного текста на государственном языке РФ	Знать: содержание понятия культуры речи Владеть: навыками презентации профессионально ориентированного текста
		УК-4.3	Умеет вести устные деловые переговоры в процессе профессионального взаимодействия на государственном языке РФ	Знать: принципы эффективной коммуникации Уметь: применять правила эффективного письменного и устного делового общения в профессиональной сфере Владеть: приемами бесконфликтного общения
		УК-4.4	Аргументировано и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ	Знать: правила эффективной аргументации Владеть: навыком построения системы аргументации
		УК-4.6	Выбирает на государственном языке коммуникативно	Знать: содержание понятия профессиональной коммуникации

			приемлемые стратегии академического и профессионального общения	Уметь: выбирать адекватные приемы эффективного общения Владеть: навыками эффективного публичного выступления в профессиональной сфере
ОПК-1	Способен применять в профессиональной деятельности, в том числе педагогической, широкий спектр коммуникативных стратегий и тактик, риторических и стилистических приемов, принятых в разных сферах коммуникации	ОПК-1.1	Демонстрирует представление о коммуникативных стратегиях и тактиках, риторических и стилистических приемах, принятых в разных сферах коммуникации, в том числе в педагогической	Знать: пути и методы повышения собственной коммуникативной компетенции, понятийный аппарат дисциплины
		ОПК-1.2	Применяет в профессиональной деятельности, в том числе педагогической, коммуникативные стратегии и тактики, риторические и стилистические приемы, принятые в разных сферах коммуникации	Знать: основные коммуникативные стратегии и тактики Уметь: применять приёмы эффективного делового общения в профессиональной деятельности; Владеть: эффективными речевыми стратегиями и тактиками
		ОПК-1.3	Применяет современные информационные технологии для решения коммуникативных и иных задач в профессиональной области	Знать: пути и методы повышения собственной коммуникативной компетенции Уметь: находить подходящие источники для решения различных задач, связанных с изучаемым предметом

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		
	3 семестр			...	
Аудиторные занятия		36	36		
в том числе:	лекции	18	18		
	практические	18	18		
	лабораторные	0	0		
Самостоятельная работа		36	36		
в том числе: курсовая работа (проект)		0	0		
Форма промежуточной аттестации (зачет – 1 час.)		зачет	зачет		
Итого:		72	72		

13.1 Содержание разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК *
1.	Речевое воздействие как наука	Понятие речевого воздействия. Аспекты речевого воздействия. Цели общения. Факторы речевого воздействия. Разделы науки о речевом воздействии. Основные категории речевого воздействия. Понятие коммуникативной позиции. Способы усиления коммуникативной позиции.	ЭУМК edu.vsu.ru
2.	Эффективная профессиональная коммуникация как теоретическая и прикладная проблема	Понятие профессионального общения. Коммуникативные профессии: понятие и виды. Критерии определения эффективности профессиональной коммуникации.	ЭУМК edu.vsu.ru
3.	Коммуникативные законы. Принципы бесконфликтного общения.	Специфические черты законов коммуникации, отличающие их от законов других наук. Коммуникативные законы. Понятие принципа, правила и приёма общения. Принципы бесконфликтного общения	ЭУМК edu.vsu.ru
4.	Типы деловых культур. Особенности деловой культуры в России	Понятие деловой культуры. Классификация деловых культур. Особенности деловой культуры в России	ЭУМК edu.vsu.ru
5.	Фактор адресата в речевом воздействии. Текущая аттестация	Коммуникативный идеал и речевое воздействие. Общение с разными типами собеседников	ЭУМК edu.vsu.ru
6.	Понятие имиджа.	Понятие имиджа. Виды имиджа. Способы создания эффективного профессионального имиджа	ЭУМК edu.vsu.ru
7.	Понятие публичного выступления. Типы публичных выступлений	Черты публичного выступления. Виды публичных выступлений по цели. Виды публичных выступлений по форме. Эффективность устной речи. Общие требования к публичному выступлению. Подготовка к	ЭУМК edu.vsu.ru

		публичному выступлению	
8.	Структура публичного выступления	Вступление, его виды. Поддержание внимания аудитории. Функции концовки публичного выступления. Варианты концовок	ЭУМК edu.vsu.ru
9.	Аргументация	Тезис и аргументы. Правила аргументации. Типы аргументов	ЭУМК edu.vsu.ru
10.	Особенности выступления в различных риторических жанрах.	Основные особенности протоколно-этикетного выступления. Информационное выступление. Убеждающее выступление	ЭУМК edu.vsu.ru
11.	Стратегии и тактики эффективной публичной речи	Понятие коммуникативной стратегии и тактики. Стратегии и тактики в публичной речи. Стратегии и тактики в деловом диалоге.	ЭУМК edu.vsu.ru

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)			
		Лекции	Семинары / пр. занятия	Самостоятельная работа	Всего
1.	Речевое воздействие как наука	1	1	3	5
2.	Эффективная профессиональная коммуникация как теоретическая и прикладная проблема	2	1	3	6
3.	Коммуникативные законы. Принципы бесконфликтного общения	2	2	3	7
4.	Типы деловых культур. Особенности деловой культуры в России	1	1	3	5
5.	Фактор адресата в речевом воздействии. Текущая аттестация	1	1	3	5
6.	Понятие имиджа	1	1	3	5
7.	Понятие публичного выступления. Типы публичных выступлений	2	1	3	6
8.	Структура публичного выступления	2	2	3	7
9.	Аргументация	2	2	4	7
10.	Особенности выступления в различных риторических жанрах	2	2	3	7
11.	Стратегии и тактики эффективной публичной речи	2	4	5	11
	Итого	18	18	36	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины предполагает не только обязательное посещение обучающимся аудиторных практических занятий и активную работу на них, но и самостоятельную учебную деятельность, а также самостоятельную работу при подготовке к промежуточной аттестации – зачету.

Самостоятельная учебная деятельность студентов дисциплине предполагает выполнение выдаваемых преподавателем на практических занятиях заданий, направленных на освоение теоретического аппарата дисциплины, углубление знаний по дисциплине.

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

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

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 110 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683047
2	Титова, Л. Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л. Г. Титова. – Москва : Юнити, 2015. – 239 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854
3	Трофимова, О. В. Основы делового письма : учебное пособие / О. В. Трофимова, Е. В. Купчик ; Тюменский государственный университет. – 4-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 305 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57968

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
4	Горскина, Л. С. Этика деловых отношений : учебное пособие : [16+] / Л. С. Горскина, К. В. Крумина, С. Г. Полковникова ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 127 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682958
5	Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043

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

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

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

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

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

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

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Стандартно оборудованные аудитории для проведения лекционных и практических занятий: видеопроигрыватель, экран, ноутбук и др. оборудование.

Перечень программного обеспечения:

WinPro 8 RUS Upgrd OLP NL Acdmc
OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc
WinSvrStd 2012 RUS OLP NL Acdmc 2Proc

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации

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	Речевое воздействие как наука.	ОПК-1	ОПК -1.3	Вопросы к текущей аттестации
2	Эффективная профессиональная коммуникация как теоретическая и прикладная проблема	УК-4	УК-4.2	Вопросы к текущей аттестации
3	Коммуникативные законы. Принципы бесконфликтного общения.	УК-4	УК- 4.3	Вопросы к текущей аттестации

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
4	Типы деловых культур. Особенности деловой культуры в России	УК-4	УК- 4.3	Вопросы к текущей аттестации
5	Фактор адресата в речевом воздействии. Текущая аттестация	ОПК-1	ОПК-1.2	Вопросы к текущей аттестации
6	Понятие имиджа	УК-4	УК- 4.6	Вопросы к текущей аттестации
7	Понятие публичного выступления. Типы публичных выступлений.	ОПК-1	ОПК-1.2	Вопросы и практическое задание к промежуточной аттестации
8	Структура публичного выступления	ОПК-1	ОПК-1.2	Вопросы и практическое задание к промежуточной аттестации
9	Аргументация	УК-4	УК-4.4	Вопросы и практическое задание к промежуточной аттестации
10	Особенности выступления в различных риторических жанрах	ОПК-1	ОПК-1.1	Вопросы и практическое задание к промежуточной аттестации
11	Стратегии и тактики эффективной публичной речи	ОПК-1	ОПК-1.2	Вопросы и практическое задание к промежуточной аттестации
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет				Вопросы и практическое задание к промежуточной аттестации

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:

№	Вопросы к текущей аттестации
1.	Речевое воздействие как наука.
2.	Эффективная профессиональная коммуникация как теоретическая и прикладная проблема
3.	Коммуникативные законы. Принципы бесконфликтного общения.
4.	Типы деловых культур. Особенности деловой культуры в России.
5.	Фактор адресата в речевом воздействии. Текущая аттестация.
6.	Понятие имиджа.

Описание технологии проведения

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 письменного ответа на вопрос.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Дан доказательный ответ на вопрос преподавателя. В ответе продемонстрирована теоретическая подготовка студента, обнаружена высокая / хорошая / достаточная осведомленность студента.	<i>Повышенный / базовый / пороговый уровень</i>	<i>Зачтено</i>
Ответ студента характеризуется многочисленными ошибками содержательного характера, обнаруживает слабую теоретическую подготовку.	-	<i>Не зачтено</i>

20.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: письменный ответ на 2 вопроса, тестирование. Теоретические вопросы приведены ниже.

№	Вопросы к промежуточной аттестации (зачету)
01	Речевое воздействие как наука.
02	Эффективная профессиональная коммуникация как теоретическая и прикладная проблема
04	Коммуникативные законы. Принципы бесконфликтного общения.
05	Типы деловых культур. Особенности деловой культуры в России.
06	Фактор адресата в речевом воздействии. Текущая аттестация.
07	Понятие имиджа.
08	Понятие публичного выступления. Типы публичных выступлений.
09	Структура публичного выступления
10	Аргументация
11	Особенности выступления в различных риторических жанрах.

Помимо ответа на теоретический вопрос каждому студенту предлагается провести анализ случая из личного профессионального опыта, где содержался бы пример эффективного использования той или иной коммуникативной техники.

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели:

- 1) знание основ теории коммуникации, прикладного значения дисциплины, правил бесконфликтной коммуникации, особенностей общения с разными типами собеседников;
- 2) умение работать с литературой по проблематике дисциплины;
- 3) владение навыками прикладного использования приемов эффективного общения.

Критерии оценки:

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Дан доказательный ответ на вопрос преподавателя. В ответе продемонстрирована теоретическая подготовка студента, обнаружена высокая / хорошая / достаточная осведомленность студента. Анализ примера выполнен корректно.	<i>Повышенный / базовый / пороговый уровень</i>	<i>Зачтено</i>
Ответ студента характеризуется многочисленными ошибками содержательного характера, обнаруживает слабую теоретическую подготовку. Анализ примера выполнен некорректно.	-	<i>Не зачтено</i>

Тестирование

1) закрытые задания (тестовые, средний уровень сложности):

ЗАДАНИЕ 1. Выберите правильный вариант ответа:

Собственный профессиональный имидж эффективно строить в опоре ...

- **на собственные коммуникативные и психологические особенности;**
- на чужой, доказавший свою эффективность имидж;
- на имидж литературного персонажа.

ЗАДАНИЕ 2. Выберите правильный вариант ответа:

Оптимальное время для делового звонка – ...

- первые 30 минут рабочего дня;
- **приблизительно через час после начала рабочего дня;**
- время непосредственно перед началом перерыва;
- последние 30 минут рабочего дня.

ЗАДАНИЕ 3. Выберите правильный вариант ответа:

К сильным аргументам НЕ относят ...

- ссылки на результаты экспериментов;
- примеры из профессиональной практики;
- **высокоэмоциональные высказывания.**

ЗАДАНИЕ 4. Выберите правильный вариант ответа:

Максимальное время ответа на вопрос слушателя по окончании публичного выступления ...

- 4 минуты;
- **1,5 минуты;**
- неограниченно и зависит от сложности заданного вопроса.

ЗАДАНИЕ 5. Выберите верное утверждение:

- Глупые вопросы слушателей, демонстрирующие их некомпетентность, можно оставить без ответа.

– Вопросы слушателей, заданные в грубой форме вопросы, демонстрирующие их низкий уровень культуры поведения, можно оставить без ответа.

– **На глупые и заданные в грубой форме вопросы слушателей необходимо отвечать, переформулировав вопрос.**

ЗАДАНИЕ 6. Выберите правильный вариант ответа:

Оптимальная продолжительность выступления на совещании: ...

- 1 – 3 минут;
- **5 – 15 минут;**
- 15 – 30 минут.

ЗАДАНИЕ 7. Выберите правильный вариант ответа:

Коммуникативный закон, который лежит в основе развертывания следующего конфликтного диалога:

- Вы опять меня подвели!

- Это вы меня подвели тем, что не сказали о сроках сдачи отчета!

- **закон отзеркаливания;**
- закон толпы;
- закон ритма общения.

ЗАДАНИЕ 8. Выберите правильный вариант ответа:

Коммуникативный закон, который лежит в основе развертывания следующего диалога:

- К сожалению, не могу вам помочь в решении этого вопроса.

- Конечно, я и не сомневался. Всем чиновникам глубоко безразличны проблемы людей, которые к ним обращаются.

- **закон стереотипизации;**
- закон доверия к простым словам;
- закон ритма общения.

ЗАДАНИЕ 9. Выберите правильный вариант ответа:

Коммуникативная позиция оратора, которую рекомендуется избегать:

- позиция эмоционального лидера (оратора хорошо знают и ждут);
- позиция советчика (оратор «расставляет акценты»);
- **позиция просителя («потерпите, я скоро закончу»);**
- позиция собеседника (оратор выступает с аудиторией «на равных»).

ЗАДАНИЕ 10. Выберите правильный вариант ответа:

Не является требованием к публичному выступлению:

- понятность главной мысли;
- сдержанная эмоциональность;
- решительное начало и решительный конец;
- **использование просторечной лексики.**

ЗАДАНИЕ 11. Выберите правильный вариант ответа:

Способ речевого воздействия на личность, который представляет собой изменение точки зрения собеседника без аргументов/доказательств, – это

- убеждение;
- **внушение;**
- принуждение.

ЗАДАНИЕ 12. Выберите правильный вариант ответа:

Специальный термин, который используется в качестве синонима «внушения», ...

- **суггестия;**
- контрсуггестия;
- инсинуация;
- сентенция.

ЗАДАНИЕ 13. Выберите правильный вариант ответа:

Тезис – это:

- заслуживающая обсуждения мысль, идея, имеющая общественную значимость или значимая для той или иной группы людей;
- аспект проблемы, избранный для обсуждения;
- **выражение главной мысли оратора в словесной форме, однозначно понимаемое и формулируемое в виде утверждения;**
- доказательства, приводимые в поддержку главной мысли.

ЗАДАНИЕ 14. Выберите верное утверждение:

- Не стоит приспосабливаться к собеседнику, так как это приведет к утрате коммуникативного лидерства;
- Не стоит приспосабливаться к собеседнику, это он должен приспосабливаться;
- **Необходимо пытаться адаптироваться к коммуникативным особенностям собеседника.**

ЗАДАНИЕ 15. Выберите наиболее точное определение имиджа:

- **совокупность коммуникативных стратегий и тактик, регулярно реализуемых личностью в процессе общения;**
- предпочитаемый стиль одежды;
- это внешний вид человека.

ЗАДАНИЕ 16. Выберите правильный вариант ответа:

Главное условие эффективности общения

- обязательное достижение поставленной цели;
- **создание основы для дальнейшего взаимодействия**
- демонстрация собственного превосходства;
- привлечение к себе повышенного внимания

ЗАДАНИЕ 17. Выберите правильный вариант ответа:

Принцип бесконфликтного общения – ...

- принцип коммуникативного доминирования;
- **принцип уважения к собеседнику;**
- принцип избегания.

ЗАДАНИЕ 18. Выберите правильный вариант ответа:

Коммуникативный имидж – это

- **совокупность коммуникативных стратегий и тактик, регулярно реализуемых личностью в процессе общения;**
- предпочитаемый стиль одежды;
- самооценка;
- идеальное представление о себе

ЗАДАНИЕ 19. Выберите правильный вариант ответа:
К базовым принципам делового этикета НЕ относится...

- принцип уважения;
- принцип паритетности;
- принцип толерантности;
- **принцип расширения собственных полномочий (власти)**

ЗАДАНИЕ 20. Выберите правильный вариант ответа:
Главные признаки деловой письменной речи –

- **консерватизм, стабильность;**
- динамизм, изменчивость;
- образность, яркость;
- яркость, эмоциональность.

ЗАДАНИЕ 21. Выберите верное утверждение:

- Наиболее эффективна для предотвращения /нейтрализации конфликта стратегия модификации.
- **Наиболее эффективна для предотвращения /нейтрализации конфликта конвенциональная стратегия.**
- Наиболее эффективна для предотвращения /нейтрализации конфликта стратегия дискредитации.
- Наиболее эффективна для предотвращения /нейтрализации конфликта стратегия оппозиционирования.

ЗАДАНИЕ 22. Выберите правильный вариант ответа:

Критиковать личные качества собеседника ...

- допустимо всегда, так как это дает ему возможность работать над собой и понять причину ошибки;
- **недопустимо ни в каком случае, можно критиковать только конкретные действия собеседника;**
- допустимо, если другие способы воздействия неэффективны;
- допустимо, если все члены коллектива разделяют твою точку зрения.

ЗАДАНИЕ 23. Выберите правильный вариант ответа:

Критика, содержащая сравнение критикуемого сотрудника с более успешными коллегами, ...

- эффективна;
- **неэффективна;**
- стимулирует человека работать над собой;
- будет эффективна, если носит публичный характер.

ЗАДАНИЕ 24. Выберите правильный вариант ответа:

Лучшим способом урегулирования конфликта является ...

- избегание;
- **сотрудничество;**
- приспособление;
- дискредитация собеседника.

ЗАДАНИЕ 25. Укажите фразу, которая соответствует принципам бесконфликтного общения.

- Почему Вы на меня кричите?
- Что Вы себе позволяете!
- **Вас расстроило, что я не сделал это задание в срок?**

ЗАДАНИЕ 26. Выберите верное утверждение:

- **Необходимо пытаться адаптироваться к коммуникативным особенностям собеседника, так как это поможет найти общий язык.**
- Не стоит приспосабливаться к собеседнику, так как это приведет к утрате коммуникативного лидерства.
- Приспосабливаться нужно только к манере руководителя.
- Оратор должен заставить аудиторию приспосабливаться к своему коммуникативному стилю.

ЗАДАНИЕ 27. Выберите правильный вариант ответа:

Принцип трех фраз НЕ включает в себя такую часть, как ...

- формулировка отказа;
- объяснение причины отказа;
- предложение выхода;
- **критика собеседника.**

ЗАДАНИЕ 28. Выберите правильный вариант ответа:

В ситуации конфликтного, агрессивного общения стоит сосредоточить свое внимание ...

- **на содержании высказывания и пытаться игнорировать агрессивную языковую форму;**
- на языковом оформлении высказывания;
- на ошибках собеседника и указать ему на них;
- на прошлых неудачах собеседника.

ЗАДАНИЕ 29. Выберите верное утверждение:

- Эмоциональное обсуждение событий и переживаний обычно способствует снятию эмоционального напряжения.
- **Рациональное обсуждение событий и переживаний обычно способствует снятию эмоционального напряжения.**
- Рациональное обсуждение событий и переживаний может усилить переживаемую эмоцию.

ЗАДАНИЕ 30. Выберите правильный вариант ответа:

Фраза «спасибо за понимание» ...

- эффективна в деловой переписке, так как способствует снятию эмоционального напряжения;
- эффективна, так как вызывает делает высказывание менее грубым;
- **неэффективна, так как фокусирует внимание собеседника на допущенной Вами ошибке.**

2) открытые задания (тестовые, повышенный уровень сложности):

ЗАДАНИЕ 1. Вставьте пропущенное слово:

Второе название для обозначения закона падения интеллекта большой аудитории – закон

Ответ: толпы

ЗАДАНИЕ 2. Вставьте пропущенное слово:

Фактор ... – это учет особенностей собеседника (индивидуального или группового) в процессе коммуникации.

Ответ: адресата

ЗАДАНИЕ 3. Вставьте пропущенное слово:

... – это процесс обмена процесс обмена разноуровневой (предметной, разноуровневой (предметной, эмоциональной) информацией с эмоциональной) информацией с использованием вербального и / или использованием вербального и / или невербального кодов.

Ответ: коммуникация / общение

ЗАДАНИЕ 4. Вставьте пропущенное словосочетание:

... – это знание говорящим норм устной и письменной речи, а норм устной и письменной речи, а также умение осуществлять также умение осуществлять адекватный выбор языковых адекватный выбор языковых средств.

Ответ: культура речи

ЗАДАНИЕ 5. Запишите число:

Оптимальное количество аргументов в убеждающем выступлении на профессиональную тему –

Ответ: 3 / три

ЗАДАНИЕ 6. Запишите число:

В процессе выступления тезис необходимо повторить ... раза.

Ответ: 3 / три

ЗАДАНИЕ 7. Вставьте пропущенное слово:

Выступления обычно строятся по традиционной трехчастной композиции: вступление, основная часть,

Ответ: заключение

ЗАДАНИЕ 8. Вставьте пропущенное слово:

Во ... различают зачин (цель – подготовить аудиторию к восприятию, заставить слушать, привлечь внимание) и завязку (цель – объяснить тезис, заинтриговать постановкой проблемы, показать актуальность обсуждения вопроса).

Ответ: вступлении

ЗАДАНИЕ 9. Вставьте пропущенное слово:

... часть содержит изложение плана выступления и аргументацию тезиса.

Ответ: основная

ЗАДАНИЕ 10. Вставьте пропущенное слово:

... может включать напоминание (цель – напомнить основной тезис, вернуться к исходной проблеме), обобщение (цель – сформулировать словами обобщающий вывод) и призыв (цель – мобилизовать слушателей на некоторую реакцию).

Ответ: заключение

ЗАДАНИЕ 11. Вставьте пропущенное слово:

Нисходящая ... заключается в том, что в начале выступления оратор приводит наиболее сильные аргументы, затем – менее сильные, а завершает выступление эмоциональной просьбой, побуждением или выводом.

Ответ: аргументация

ЗАДАНИЕ 12. Вставьте пропущенное слово:

Учет особенностей собеседника (индивидуального или группового) в процессе коммуникации – это фактор ...

Ответ: адресата

ЗАДАНИЕ 13. Вставьте пропущенное слово:

... профессия – это профессия, в которой обмен информацией в разноуровневом и многоплановом деловом общении с целью изменения тех или иных характеристик личности или группы людей выступает основным средством профессиональной деятельности.

Ответ: коммуникативная

ЗАДАНИЕ 14. Вставьте пропущенное словосочетание:

... – это совокупность способностей и характеристик человека, обуславливающих создание и восприятие им речевых произведений (текстов), которые различаются: а) степенью структурно-языковой сложности; б) глубиной и точностью отражения действительности; в) определенной целевой направленностью.

Ответ: языковая личность

ЗАДАНИЕ 15. Вставьте пропущенное словосочетание:

... – это коммуникативная индивидуальность человека или усредненная коммуникативная индивидуальность некоторого социума, представляющая собой совокупность интегральных и дифференциальных языковых характеристик и особенностей коммуникативного поведения личности или социума, воспринимаемых окружающими членами соответствующей лингвокультурной общности как характерные для данного типа личности?

Ответ: коммуникативная личность

ЗАДАНИЕ 16. Вставьте пропущенное слово:

Обобщенное представление о ком-либо или чем-либо (о человеке или группе людей, явлении) – это ...

Ответ: стереотип

ЗАДАНИЕ 17. Вставьте пропущенное словосочетание:

... – это магистральная, обусловленная целевой установкой, линия коммуникативного поведения в определенной коммуникативной ситуации.

Ответ: коммуникативная стратегия

ЗАДАНИЕ 18. Вставьте пропущенное слово:

Три аспекта культуры речи: 1) нормативный; 2) коммуникативный; 3)

Ответ: этический

ЗАДАНИЕ 19. Вставьте пропущенное слово:

... – это теория и практика эффективной публичной речи.

Ответ: риторика / ораторское искусство

ЗАДАНИЕ 20. Вставьте пропущенное словосочетание:

...– это совокупность вербальных и невербальных приемов, способствующих реализации коммуникативной стратегии.

Ответ: коммуникативная тактика

ЗАДАНИЕ 21. Вставьте пропущенное слово:

Способ взаимодействия людей, при котором преобладает тенденция противоборства, вражды, разрушения достигнутого единства, согласия и сотрудничества, – это ... общение.

Ответ: конфликтное

ЗАДАНИЕ 22. Вставьте пропущенное слово:

Негативная оценка кого-либо или чего-либо – это

Ответ: критика

3) открытые задания (мини-кейсы, средний уровень сложности):

ЗАДАНИЕ 1. Укажите часть текста письма, содержащую нарушение этикета деловой переписки. Объясните, в чем ошибка. Предложите возможный этикетный вариант.

Для того чтобы подготовить ответ на Ваш запрос, нам необходимы копии Ваших учредительных документов и доверенности. Вышлите их, пожалуйста, ответом на это письмо. Если у вас появятся вопросы, пожалуйста, обращайтесь. Удачи и всех благ!

Елена Максимова, специалист отдела по работе с клиентами

Пример ответа: Удачи и всех благ! Эта фраза не является официально-деловой. Возможный вариант – С уважением ...

Критерии и шкалы оценивания:

Для оценивания выполнения заданий используется балльная шкала:

1) тестовые задания:

–средний уровень сложности (в формулировке задания перечислены все варианты ответа):

- 1 балл – указан верный ответ;
- 0 баллов – указан неверный ответ, в том числе частично.

–повышенный уровень сложности (в формулировке задания отсутствуют варианты ответа):

- 2 балла – указан верный ответ;
- 0 баллов – указан неверный ответ, в том числе частично.

2) ситуационные, практико-ориентированные задачи / мини-кейсы:

–средний уровень сложности:

• 5 баллов – задача решена верно (получен правильный ответ, обоснован ход решения);

- 2 балла – решение задачи содержит незначительные ошибки, но приведен правильный ход рассуждений, или получен верный ответ, но отсутствует обоснование хода ее решения, или задача решена не полностью, но получены промежуточные результаты, отражающие правильность хода решения задачи;
- 0 баллов – задача не решена или решение неверно (ход решения ошибочен или содержит грубые ошибки, значительно влияющие на дальнейшее изучение задачи).

Задания разделов 20.2 (тестирование) рекомендуются к использованию при проведении диагностических работ с целью оценки остаточных знаний по результатам освоения данной дисциплины.