

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

УТВЕРЖДАЮ
И.о. заведующего кафедрой
общего языкознания и стилистики
А.В. Рудакова



25.04.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.06 Коммуникативные технологии профессионального общения

- 1. Шифр и наименование направления подготовки:** 10.05.01 Компьютерная безопасность
- 2. Профиль подготовки/специализации:** Математические методы защиты информации; Безопасность компьютерных систем и сетей
- 3. Квалификация (степень) выпускника:** специалист
- 4. Форма обучения:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** кафедра общего языкознания и стилистики
- 6. Составители программы:** Рудакова Александра Владимировна, доктор филологических наук, доцент
- 7. Рекомендована:** НМС филологического факультета 25.04.2024, протокол № 8
- 8. Учебный год:** 2029/2030 **Семестр(-ы):** 11 (В)

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Целями освоения учебной дисциплины являются: изучение дисциплины является получение филологических знаний, необходимых для успешной профессиональной деятельности.

Задачи учебной дисциплины:

- применять методологию гуманитарной науки для решения профессиональных проблем;
- корректировать собственную профессиональную деятельность с учетом ориентиров и ограничений, налагаемых современной культурой;
- освоить нормы русского литературного языка применительно к профессиональной деятельности;
- владеть коммуникативными технологиями профессиональной деятельности.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина «Коммуникативные технологии профессиональной деятельности» входит в Федеральный государственный образовательного стандарт высшего образования по направлению подготовки 10.05.01 Компьютерная безопасность (специалитет) и входит в обязательную часть этого цикла.

Специальные требования к входным знаниям, умениям и компетенциям не предъявляются.

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 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 требования, предъявляемые к письменной и устной речи в деловой и научной сферах, правила оформления профессионально ориентированного научного текста на государственном языке РФ Уметь создавать и редактировать профессионально ориентированные и академические тексты Владеть культурой письменного и устного оформления профессионально ориентированного научного текста на государственном языке РФ
		УК-4.3	Умеет вести устные деловые переговоры в процессе профессионального взаимодействия на государственном языке РФ	Знать специфику подготовки и проведения деловых переговоров, вербальные и невербальные особенности коммуникативного поведения Уметь моделировать сценарии переговоров, выстраивать эффективную коммуникацию для достижения целей переговорного процесса

				Владеть технологиями и приемами проведения деловых переговоров
		УК 4.4	Аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ	Знать специфику деловой коммуникации, технологий речевого воздействия, особенности эффективного общения, коммуникативные законы, правила поведения в конфликтных ситуациях Уметь устранять коммуникативные барьеры, аргументированно и конструктивно отстаивать свои идеи и позиции в академических и профессиональных дискуссиях. Владеть коммуникативными стратегиями, тактиками и навыками речевого воздействия в академических и профессиональных дискуссиях
		УК- 4.6	Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии академического и профессионального общения	Знать: нормы русского литературного языка, правила речевого воздействия, принятые в сферах академического и профессионального общения Уметь: выбирать коммуникативно приемлемые стратегии академического и профессионального общения; выбирать стиль делового общения, применять вербальные и невербальные средства при взаимодействии с партнерами Владеть: коммуникативными приемами, принятыми в сферах академического и профессионального общения

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

Форма промежуточной аттестации – зачет.

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	Всего	По семестрам		
		11 семестр (В)		...
Аудиторные занятия	40	40		
в том числе:	лекции	20	20	
	практические	20	20	
	лабораторные			
Самостоятельная работа	32	32		
в том числе: курсовая работа (проект)				
Форма промежуточной аттестации (зачет – 0 час.)	зачет	зачет		

Итого:	72	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	Коммуникативные аспекты профессиональной деятельности	Профессиональное общение. Вербальные и невербальные способы коммуникативного поведения. Приемлемые и неприемлемые формы коммуникативного поведения. Манипуляция в профессиональном общении	ЭУМК «Коммуникативные технологии профессионального общения. – Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18545
1.2	Деловая риторика	Риторика в профессиональном и академическом общении. Презентация в деловой коммуникации. PR-коммуникация	ЭУМК «Коммуникативные технологии профессионального общения. – Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18545
1.3	Коммуникативные стратегии и тактики	Коммуникативные барьеры и коммуникативные неудачи. Способы их устранения. Специфика стратегий академического и профессионального общения. Конфликт в деловом общении	
1.4	Деловые переговоры	Переговорный процесс. Стратегии проведения деловых переговоров. Технологии и приёмы. Прогностические сценарии переговорного процесса.	ЭУМК «Коммуникативные технологии профессионального общения. – Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18545
1.5	Профессионально ориентированный текст	Требования к письменной и устной речи в деловой и научной сферах. Устные и письменные жанры коммуникации. Создание, реферирование, членение, визуализация профессионально ориентированных текстов. Культура речи делового человека	ЭУМК «Коммуникативные технологии профессионального общения. – Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18545

1.6	Дискурс и коммуникация	Важнейшие составляющие профессионального дискурса. Технологии построения текста в зависимости от разновидности дискурса и цели коммуникации.	
1.7	Технологии и коммуникации	Технология «имиджмейкинг». Технология «нейминг». Медийные технологии и ресурсы для формирования, поддержания, укрепления имиджа организации (фирмы), руководителя, проекта. Коммуникативные возможности коммерческого имени.	
2. Практические занятия			
2.1	Коммуникативные аспекты профессиональной деятельности	Профессиональное общение. Вербальные и невербальные способы коммуникативного поведения. Приемлемые и неприемлемые формы коммуникативного поведения. Манипуляция в профессиональном общении	ЭУМК «Коммуникативные технологии профессионального общения. – Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18545
2.2	Деловая риторика	Риторика в профессиональном и академическом общении. Презентация в деловой коммуникации. PR-коммуникация	ЭУМК «Коммуникативные технологии профессионального общения. – Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18545
2.3	Коммуникативные стратегии и тактики	Коммуникативные барьеры и коммуникативные неудачи. Способы их устранения. Специфика стратегий академического и профессионального общения. Конфликт в деловом общении	
2.4	Деловые переговоры	Переговорный процесс. Стратегии проведения деловых переговоров. Технологии и приёмы. Прогностические сценарии переговорного процесса.	ЭУМК «Коммуникативные технологии профессионального общения. – Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18545
2.5	Профессионально ориентированный текст	Требования к письменной и устной речи в деловой и научной сферах. Устные и письменные жанры коммуникации. Создание, реферирование, членение, визуализация профессионально ориентированных текстов. Культура речи делового человека	ЭУМК «Коммуникативные технологии профессионального общения. – Режим доступа: https://edu.vsu.ru

			u/course/view.php?id=18545
2.6	Дискурс и коммуникация	Важнейшие составляющие профессионального дискурса. Технологии построения текста в зависимости от разновидности дискурса и цели коммуникации.	
2.7	Технологии и коммуникации	Технология «имиджмейкинг». Технология «нейминг». Медийные технологии и ресурсы для формирования, поддержания, укрепления имиджа организации (фирмы), руководителя, проекта. Коммуникативные возможности коммерческого имени.	

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1	Коммуникативные аспекты профессиональной деятельности	4	2		4	10
2	Деловая риторика	2	4		6	12
3	Коммуникативные стратегии и тактики	4	2		4	10
4	Деловые переговоры	2	4		6	12
5	Профессионально ориентированный текст	2	2		4	8
6	Дискурс и коммуникация	2	2		4	8
7	Технологии и коммуникации	4	4		4	12
	Итого	20	20		32	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания по подготовке студента к практическому занятию.

1. Ознакомиться с планом занятия.
2. Прочитать рекомендуемую учебную литературу. Подготовить тезисный план ответа на практическом занятии.
3. Выполнить необходимые практические задания.
4. Записать проблемные вопросы, которые необходимо задать преподавателю для полного освоения материала.

Методические указания по подготовке студента к текущей аттестации

1. Ознакомиться с материалами лекций.
2. Ознакомиться с учебной литературой по темам учебного курса.
3. Повторить трудные случаи в орфоэпических и грамматических нормах культуры речи.

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

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Деловое общение : учебное пособие : [16+] / П. К. Магомедова, А. С. Шапиева, Ш. И. Булуева, А. А. Цамаева ; Дагестанский государственный педагогический университет, Дагестанский государственный университет народного хозяйства, Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 252 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613810 . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1969-4. – DOI 10.23681/613810. – Текст : электронный.
2	Мунин, А. Н. Деловое общение / А. Н. Мунин. – 4-е изд. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 376 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389 . – ISBN 978-5-9765-0125-6. – Текст : электронный.
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 . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9765-0930-6. – Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
4	Деловое общение / сост. Т. Н. Ивлева ; Министерство культуры Российской Федерации. – Кемерово : Кемеровский государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), 2014. – 76 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279466 . – Текст : электронный.
5	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: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860 . – ISBN 978-5-4499-2612-8. – DOI 10.23681/618860. – Текст : электронный.
6	Рева, В. Е. Деловое общение : учебное пособие / В. Е. Рева : Пензенский государственный университет, 2003. – 240 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=39408 . – Текст : электронный.
7	Хазагеров, Г.Г. Риторика для делового человека : учебное пособие / Г.Г. Хазагеров, Е.Е. Корнилова. – 5-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2018. – 135 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70389 . – ISBN 978-5-89349-299-6. – Текст : электронный.

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

№ п/п	Ресурс
5	ЭУМК «Коммуникативные технологии профессионального общения. – Режим доступа: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18545
6	Полнотекстовая база «Университетская библиотека» – образовательный ресурс. – URL: http://biblioclub.lib.vsu.ru
7	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 11-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2024. – 524 с. – (Учебные издания для вузов). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710143 . – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-05682-6. – Текст : электронный.

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 практических занятий (проблемные, дискуссионные и др.). Используются следующие интерактивные формы: групповое обсуждение, проектная деятельность, метод кейсов, платформы MOODLE, Zoom, Skype, Discord.

Применяются дистанционные образовательные технологии в части освоения теоретического материала, материала практических занятий, текущей аттестации, самостоятельной работы по отдельным разделам дисциплины.

ЭУМК «Коммуникативные технологии профессионального общения. – Режим доступа: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=18545>

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория (ауд. 292): специализированная мебель, компьютер преподавателя Pentium-G3420-3,2ГГц, монитор с ЖК 17", мультимедийный проектор, экран. Система для видеоконференций Logitech ConferenceCam Group и ноутбук 15.6" FHD Lenovo V155-15API

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.	Коммуникативные аспекты профессиональной деятельности	УК-4	УК-4.3 УК-4.4 УК-4.6	Практико-ориентированное задание
2.	Деловая риторика	УК-4	УК-4.3 УК-4.4 УК-4.6	Практико-ориентированное задание Презентация
3.	Коммуникативные стратегии и тактики	УК-4	УК-4.3 УК-4.4	Практико-ориентированное задание

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
			УК-4.6	
4.	Деловые переговоры	УК-4	УК-4.3 УК-4.4	Практико-ориентированное задание
5.	Профессионально ориентированный текст	УК-4	УК-4.2	Практико-ориентированное задание Тест
6.	Дискурс и коммуникация	УК-4	УК-4.2 УК-4.4 УК-4.6	Практико-ориентированное задание
7.	Технологии и коммуникации	УК-4	УК-4.3 УК-4.4 УК-4.6	Практико-ориентированное задание
Промежуточная аттестация – зачет				Собеседование по вопросам Тестирование

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: практико-ориентированные задания

Практико-ориентированные задания представляют собой языковые упражнения, задания по написанию резюме, личных и официальных писем; анализ коммуникативных ситуаций ДО. Проектные задания предусматривают как индивидуальную, так и групповую работу, а также проведение деловой дискуссии.

Примеры практико-ориентированных заданий

- Отредактируйте текст заявления, доверенности, расписки и т.п.
- Составьте письма-приглашения с предложением принять участие в выставке-продаже оргтехники.
- Напишите резюме, предполагая, что вы претендуете на должность разработчика, экономиста, бухгалтера, менеджера проекта, программиста, блогера, администратора.
- Приведите примеры делового, межличностного, формального и неформального общения. Критерии отличия? Почему важно различать виды общения? Чем грозит непонимание границ видов общения?
- Задания группам: подготовить и провести встречу сотрудника с начальником с просьбой о предоставлении отгулов, исходя из разных пространственных положений собеседников относительно стола. Сравните ощущения и результаты встреч.
- Опишите известный вам организационный конфликт. Проведите диагностику ситуации. Группа задает вопросы на проверку объективности оценки конфликта.

7. Подготовьте и проведите деловую дискуссию на заданную преподавателем тему.

Описание технологии проведения

Задания выполняются как в аудитории, так и в виде домашней работы.

1-3 задания имеют целью отработку навыков письменной деловой коммуникации.

4 и 6 задания предполагают предварительную подготовку, анализ практического материала, работу в группах для развития умений выделить проблему, найти факты по данной проблеме, рассмотреть альтернативные решения; выбрать обоснованное решение.

5 и 7 задание представляет собой вариант деловой игры, в процессе которой студенты развивают навыки участия в дискуссии, умения аргументированно излагать свою точку зрения, соблюдая требования этики спора, что способствует повышению профессиональной компетенции.

Критерии оценивания:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если документы отредактированы безошибочно, грамотно и в соответствии с требованиями; написано резюме; даны верные ответы на вопросы № 4; выполнены задания по деловым играм № 5,6,7, что свидетельствует о сформированности на данном этапе обучения УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.6;

– оценка «не зачтено» выставляется студенту, если документы отредактированы с ошибками; резюме составлено с тремя ошибками; дан фрагментарный ответ без комментариев на 4 вопрос; не выполнены задания по деловым играм, что свидетельствует о несформированности на данном этапе обучения УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.6.

20.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: собеседование по вопросам, тестирование

Собеседование по вопросам

№	Вопросы к промежуточной аттестации (зачету)
1	Деловые переговоры: организация и проведение. Типы деловых переговоров
2	Совещание: организация и проведение. Типы совещаний
3	Деловая беседа и ее виды. Особенности деловой беседы при приеме на работу. Особенности деловой беседы при увольнении
4	Деловое общение: виды и формы. Основные требования к деловому общению
5	Эффективное и неэффективное деловое общение. Правила и приемы
6	Коммуникативные барьеры в общении. Приемы устранения коммуникативных барьеров
7	Манипуляция в деловом общении
8	Научный текст: правила подготовки, редактирования и публикации. Основные требования к научному тексту.
9	Правила презентации научного текста. Ведение научной дискуссии.
10	Деловая риторика. Особенности публичного представления профессионально ориентированной информации
11	Аргументация в профессиональной и научной коммуникации

12	Конфликт в деловом общении
13	Особенности PR-коммуникации. Реклама и профессиональная коммуникация
14	Правила деловой переписки. Деловая документация. Правила электронной переписки
15	Общение по телефону в профессиональной коммуникации
16	Культура речи делового человека. Языковые нормы и профессиональная речь
17	Невербальное общение в профессиональной коммуникации
16	Технология «имиджмейкинг». Медийные технологии и ресурсы для формирования, поддержания, укрепления имиджа организации (фирмы), руководителя, проекта
17	Технология «нейминг». Коммуникативные возможности коммерческого имени
18	Деловой этикет в профессиональной коммуникации

Описание технологии проведения

Студент случайно выбирает два вопроса, готовится к ответу в течение 20 минут и устно отвечает.

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины, понятийным аппаратом, способен подтвердить ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач; что свидетельствует о сформированности УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.6	пороговый / средний / продвинутый уровень	зачтено
Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые фактические ошибки, не владеет понятийным аппаратом дисциплины, не умеет применять теоретические знания для решения практических задач; на дополнительные вопросы дает неверные ответы (не даёт ответа), что свидетельствует о несформированности УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.6	–	не зачтено

Тестирование

1) закрытые задания (тестовые, средний уровень сложности)

ЗАДАНИЕ 1. Выберите правильный вариант ответа:

Совокупность навыков и умений по подготовке и проведению различных видов современного делового общения – это ...

- общение;
- **технология общения;**

- коммуникация.

ЗАДАНИЕ 2. Выберите правильный вариант ответа:

Часть коммуникативного взаимодействия, в которой серия различных вербальных и невербальных средств используется для достижения определенной коммуникативной цели – это ...

- коммуникативный акт;
- коммуникативная тактика;
- **коммуникативная стратегия;**
- коммуникативное поведение.

ЗАДАНИЕ 3. Выберите правильный вариант ответа:

Общение, которое направлено на извлечение выгоды с помощью таких приемов, как лесть, обман, запугивание и т.д., - это ...

- речевое воздействие;
- **манипулирование;**
- убеждение;
- внушение.

ЗАДАНИЕ 4. Выберите три правильных варианта ответа:

Максимы, которые реализуют принцип вежливости Дж. Лича, - это ...

- максима качества;
- **максима согласия;**
- максима ясности;
- **максима великодушия;**
- **максима такта;**
- максима количества.

ЗАДАНИЕ 5. Выберите правильный вариант ответа:

Максима П. Грайса, которая гласит «говори не больше и не меньше того, что требует ситуация общения», - это ...

- максима ясности;
- максима качества;
- максима релевантности;
- **максима количества.**

ЗАДАНИЕ 6. Выберите правильные варианты ответа:

Принципы бесконфликтного общения – это ...

- **принцип терпимости;**
- принцип доверия к простым словам;
- **принцип благоприятной самоподачи;**
- принцип отзеркаливания;
- **принцип минимизации негатива.**

ЗАДАНИЕ 7. Выберите правильный вариант ответа:

Тип деловой культуры (по Д. Льюису), для которого характерно: планирование по ситуации, ориентированность на людей, умение слушать; избегание, конфронтации, - это ...

- полиактивный;
- **реактивный;**
- моноактивный.

ЗАДАНИЕ 8. Выберите правильный вариант ответа:

Главное условие эффективности делового общения – это ...

- обязательное достижение поставленной цели;
- **создание основы для дальнейшего делового взаимодействия;**
- демонстрация доминирования над собеседником;
- ослабление позиции собеседника.

ЗАДАНИЕ 9. Выберите правильный вариант ответа:

Стратегия поведения, которая позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умение сдерживать свои эмоции, – это...

- **сотрудничество;**
- избегание;
- приспособление;
- соперничество.

ЗАДАНИЕ 10. Выберите правильные варианты ответа:

Правила, которые НЕ способствуют успеху делового общения:

- пытаться находить общее с собеседником;
- **выделять свое «я»;**
- проявлять искренность и доброжелательность;
- **навязывать свою точку зрения;**
- видеть положительное в собеседнике.

ЗАДАНИЕ 11. Выберите правильные варианты ответа:

Правила, которые способствуют успеху делового общения:

- **учитывать интересы собеседника;**
- говорить только о себе;
- **ориентироваться на ситуацию и обстановку;**
- спорить по каждому поводу.

ЗАДАНИЕ 12. Выберите правильный вариант ответа:

Приспособление – это ...

- решение, удовлетворяющее интересы всех сторон;
- взаимные уступки;
- стремление выйти из конфликта, не решая его;
- **сглаживание противоречий за счет своих интересов;**
- все ответы неверны.

ЗАДАНИЕ 13. Выберите правильный вариант ответа:

Конфликтогены – это слова, действия (бездействия), которые ...

- **способствуют возникновению конфликта;**
- препятствуют возникновению конфликта;
- помогают разрешить конфликт.

ЗАДАНИЕ 14. Укажите правильную «формулу» критики:

- **похвала+критика+предложение;**
- похвала+критика+ утешение;
- критика+помощь+похвала.

ЗАДАНИЕ 15. Выберите пример конструктивной критики:

- **Не огорчайтесь, сегодня Вы сделали не очень хорошо, завтра получится лучше.**
- Сколько раз можно было говорить – нельзя было так делать!
- Какой дурак так делает!
- Никогда вовремя не сделаете – всегда с задержкой.

ЗАДАНИЕ 16. Выберите пример неконструктивной критики:

- **Сколько можно повторять – отчет надо сдавать в двух экземплярах!**
- В основном все правильно, но несколько ошибок придется устранить.
- С вашим старанием в следующий раз вы добьетесь отличного результата.

ЗАДАНИЕ 17. Выберите правильный вариант ответа:

При знакомстве ...

- женщина первая представляется мужчине;
- лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
- **младшие по возрасту представляются старшим.**

ЗАДАНИЕ 18. Укажите, какие правила необходимо выполнять, ведя деловое общение по телефону:

- **быть лаконичным, информативным, доброжелательным;**
- быть лаконичным, повторять сказанное несколько раз, разговаривать в присутствии третьих лиц;
- быть лаконичным, говорить громче обычного, прерывать разговор.

ЗАДАНИЕ 19. Выберите правильный вариант ответа:

Официальный письменный документ, отражающий ход общественного собрания, судебного слушания и принятые решения, - это ...

- аннотация;
- **протокол;**
- постановление.

ЗАДАНИЕ 20. Выберите правильный вариант ответа:

Документ информационного типа, нацеленный на описание социально значимых и наиболее важных событий жизни составителя текста. Пишется от первого лица в хронологическом порядке, - это ...

- резюме;
- сопроводительное письмо;
- **автобиография;**
- заявление.

ЗАДАНИЕ 21. Выберите правильный вариант ответа:

К распорядительным документам НЕ относится...

- приказ;
- решение;
- **представление;**
- распоряжение.

ЗАДАНИЕ 22. Выберите правильный вариант ответа:

К организационным документам относится ...

- докладная записка;
- **устав;**
- служебная записка;
- представление.

ЗАДАНИЕ 23. Выберите правильный вариант ответа:
К формам устной деловой коммуникации НЕ относится ...

- совещание;
- деловая беседа;
- **лекция;**
- переговоры.

ЗАДАНИЕ 24. Укажите лишнее:
Структура переговорной компетенции включает следующие составляющие:

- организаторскую;
- **языковую;**
- коммуникативную;
- этическую;
- технологическую;
- информационную.

ЗАДАНИЕ 25. Укажите неверное высказывание относительно правил ведения дискуссии. Оппоненты должны:

- **к концу дискуссии определить предмет спора;**
- пользоваться одними и теми же понятиями;
- аргументировать свою позицию;
- проявлять уважительное отношение ко всем участникам спора.

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

ЗАДАНИЕ 1. Вставьте пропущенное слово:
... аспект культуры речи – это умение эффективно пользоваться средствами языка в зависимости от сферы, ситуации, условий и задач общения.

Ответ: коммуникативный

ЗАДАНИЕ 2. Вставьте пропущенное слово:
Точность, стандартизированность, безличность, императивность, безэмоциональность – это черты ... стиля языка.

Ответ: официально-делового

ЗАДАНИЕ 3. Вставьте пропущенное слово:
Передача логической информации, доказательство ее истинности, новизны и ценности – это задача ... стиля языка.

Ответ: научного

ЗАДАНИЕ 4. Вставьте пропущенное слово:
Жанр научного стиля, для которого характерны такие клише, как *статья предназначена (для кого), сборник рассчитан на специалистов, издание предназначается широкому кругу читателей, для студентов, аспирантов*, - это

Ответ: аннотация

ЗАДАНИЕ 5. Выберите из списка 5 необходимых элементов Введения выпускной квалификационной работы. Ответ дайте в виде ряда цифр без запятой.

- 1) актуальность работы;
- 2) аннотация исследования;
- 3) цель и задачи работы;
- 4) выводы по работе;
- 5) объект и предмет исследования;
- 6) методы исследования;
- 7) описание структуры работы.

Ответ: 13567

ЗАДАНИЕ 6. Укажите, как называются слова или выражения официально-делового стиля, неуместно употребленные в тексте другого стиля.

Ответ: канцеляризмы

ЗАДАНИЕ 7. Укажите, какой документ требуется представить, если Вы собираетесь пройти собеседование в порядке конкурсного отбора на какую-либо должность.

Ответ: резюме

ЗАДАНИЕ 8. Расставьте в правильной последовательности этапы подготовки делового письма:

- 1) подготовка справочных и статистических материалов;
- 2) подготовка основного текста и приложений;
- 3) определение цели делового письма.

Ответ: 312

ЗАДАНИЕ 9. Оформите вступительную часть заявления (запишите имя и фамилию в форме родительного падежа).

Работник: Игорь Черных.

Заявление кого?

Ответ: Игоря Черных

ЗАДАНИЕ 10. Оформите вступительную часть заявления (запишите имя и фамилию в форме родительного падежа).

Работник: Павел Левада.

Заявление кого?

Ответ: Павла Левады

ЗАДАНИЕ 11. Оформите вступительную часть заявления (запишите имя и фамилию в форме родительного падежа).

Работник: Олег Бунчук.

Заявление кого?

Ответ: Олега Бунчука

ЗАДАНИЕ 12. Оформите вступительную часть заявления (запишите имя и фамилию в форме родительного падежа).

Работник: Михаил Фоменко.

Заявление кого?

Ответ: Михаила Фоменко

ЗАДАНИЕ 13. Оформите вступительную часть заявления (запишите имя и фамилию в форме дательного падежа).

Имя и фамилия работника, которому адресовано заявление: Нина Дейнека.

Кому адресовано заявление?

Ответ: Нине Дейнеке

ЗАДАНИЕ 14. Оформите вступительную часть заявления (запишите имя и фамилию в форме дательного падежа).

Имя и фамилия работника, которому адресовано заявление: Мария Мицкевич.

Кому адресовано заявление?

Ответ: Марии Мицкевич

ЗАДАНИЕ 15. Оформите вступительную часть заявления (запишите имя и фамилию в форме дательного падежа).

Имя и фамилия работника, которому адресовано заявление: Анна Шевченко.

Кому адресовано заявление?

Ответ: Анне Шевченко

ЗАДАНИЕ 16. Запишите пропущенное слово:

Централизация власти в руках руководителя, подавление инициативы подчиненных, жесткий контроль за их деятельностью, запрет критики действий начальника характерно для ... стиля руководства.

Ответ: авторитарного

ЗАДАНИЕ 17. Запишите пропущенное слово:

Правило критики, которое следует из закона «отторжения публичной критики», - критиковать ...

Ответ: наедине

ЗАДАНИЕ 18. Запишите пропущенное слово:

Реакция на конфликт, выражающаяся в его игнорировании и фактическом отрицании, - это ...

Ответ: уклонение

ЗАДАНИЕ 19. Запишите пропущенное слово:

Форма разрешения конфликта, заключающаяся в выработке временного наиболее удобного и приемлемого для обеих сторон решения спорного вопроса, - это ...

Ответ: компромисс

ЗАДАНИЕ 20. Запишите пропущенное слово:

Стратегия разрешения конфликта, которая подходит для следующей ситуации: если предмет разногласий более существен для собеседника, то наиболее эффективна стратегия ...

Ответ: приспособление / приспособления

ЗАДАНИЕ 21. Запишите пропущенное слово:

Стратегия разрешения конфликта, которая подходит для следующей ситуации: если необходимо общее решение, то наиболее эффективна стратегия ...

Ответ: сотрудничество / сотрудничества

ЗАДАНИЕ 22. Запишите пропущенное слово:

Конфликт, который осуществляется не путем прямых столкновений и противоборства, а завуалированными методами, называется ...

Ответ: закрытый / закрытым

ЗАДАНИЕ 23. Выпишите слова-конфликтогены (строчными буквами через запятую) из следующих диалогов:

– Вечно Вы опаздываете! Вчера на полчаса и сегодня на 15 минут!

– Ты никогда не гасишь свет в кабинете!

– Неправда! Вчера, например, выключил!

– Вот ты как всегда не замечаешь того, что я делаю!

Ответ: вечно, никогда, всегда

ЗАДАНИЕ 24. Закончите предложение:

Деловой телефонный разговор заканчивает тот, кто ...

Ответ: позвонил / начал его

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

ЗАДАНИЕ 1. Вы приняли на работу молодого, способного юриста, который только окончил университет. Он справляется с работой, провел несколько консультаций, и клиенты им довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от Вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить стиль его общения в коллективе?

Ответ: Побеседовать наедине. Надо сначала отметить успехи молодого специалиста и его способности. Далее объяснить свои приоритеты как руководителя. Для вас здоровый психологический климат в коллективе важнее, чем амбиции одного сотрудника, даже очень ценного. Хорошие отношения с коллегами выгодны и самому молодому специалисту, они помогут ему найти свое место в коллективе и сделают общую работу эффективнее, избавят коллег от нервозности. Выразить уверенность, что сотрудник может перестроиться и скорректировать свое поведение, пока его разногласия с коллективом не стали критическими. Похвалить еще раз и сказать о том, что доброжелательные отношения с коллегами – это важное условие профессионального роста. Предложить сотруднику понаблюдать за собой, за тем, как он разговаривает с коллегами, найти возможность извиниться за свою грубость.

ЗАДАНИЕ 2. Отредактируйте текст объяснительной записки, исправьте нарушения языковых норм (орфографии, пунктуации, стилистики и др.) и оформления.

Декану экономфака КГУ
Иванову И.И., проф.
студентка группы ЭБ-2
Горских Л. Ю.

Объяснительная

Я Горских Людмила Юрьевна извиняюсь за пропущенные занятия с 7 — 17 ноября по дисциплине «экономическая теория», по болезни. Предъявляю справку с поликлиники института.

Декан КГУ

Подпись Иванов И.И.

Студентка ЭБ-2

Подпись Горских Л. Ю.

18.11.2022.

Ответ:

Декану экономического факультета КГУ
проф. Иванову И.И.
студентки 1 курса группы ЭБ-2
Горских Л. Ю.

Объяснительная записка

Я, Горских Людмила Юрьевна, отсутствовала на занятиях по дисциплине «Экономическая теория» с 7 ноября 2022г. по 17 ноября 2022г. в связи с болезнью.

Справка из поликлиники прилагается.

Горских Л. Ю.

18.11.2022.

ЗАДАНИЕ 3. К каким вопросам работодателя надо подготовиться перед собеседованием для приема на работу на конкурсной основе (интервью)?

Ответ:

- 1) Расскажите о себе.
- 2) Чем вас привлекает работа в данной должности?/Почему вы хотите получить эту работу?
- 3) Каковы ваши сильные качества?
- 4) Есть ли у вас недостатки? Если есть, то какие?
- 5) Почему вы ушли с предыдущего места (решили сменить работу)?
- 6) Не мешает ли ваша личная жизнь работе, связанной с дополнительными нагрузками (ненормированный рабочий день, длительные или дальние командировки и т.д.)?
- 7) Как вы представляете свою работу (карьеру) через 2 года (пять, десять лет)?
- 8) Чем вы любите заниматься в свободное время?
- 9) На какую зарплату вы рассчитываете?
- 10) Вы хотели что-то спросить?

Критерии и шкалы оценивания:

Для оценивания выполнения заданий используется балльная шкала:

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

- 1 балл – указан верный ответ;

- 0 баллов – указан неверный ответ, в том числе частично.

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

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

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

- 5 баллов – задание выполнено верно (дан правильный ответ, ответ аргументирован);
- 3 балла – ответ содержит незначительные ошибки, но приведен правильный ход рассуждений, или дан верный ответ, но отсутствует аргументация, или задание выполнено не полностью, но получены промежуточные результаты, отражающие правильность хода рассуждения;
- 0 баллов – задание не выполнено или выполнено неверно (ход рассуждений ошибочен или содержит грубые ошибки, значительно влияющие на дальнейший ход размышлений).

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